

# Kalite güç işti

TUI Otel Danışmanlığı otelcileri destekli



TUI'nin esrarengiz denetçisi ziyaretinden önce otel danışmanlık ekibinden otelle ilgili, örneğin konuk memnuniyeti, şikâyet oranı ve rezervasyon süreci konularında kapsamlı bir brifing ve buna ilişkin belgeleri alıyor.

Havlu düzgün asılmamış, köşelerde toz, önündeki konukla ilgilenmek yerine telefonda konuşan bir resepsiyon görevlisi: TUI otel denetçisinin gözünde hiçbir şey kaçmaz. Her şey en ince ayrıntısına kadar belgelenir. Kamera, bilgisayar ve 2.500 madde kapsayan bir listeye donatılmış esrarengiz der kimliğini gizleyerek – üç günlüğüne otele gelir ve otele bir konunun gözü bakmak isteyen otel sahibinin talimatıyla tesisi enine boyuna denetler.

**T**UI Almanya kalite yönetimi çerçevesinde otellerinize birkaç yıldan beri danışmanlık hizmeti sunmaktadır. Bu hizmet esrarengiz denetimlerin ve ayrıntılı müşteri memnuniyeti analizlerin yanı sıra, örneğin mutfak, servis veya yönetim alanında bireysel ve kuruma özel eğitimler ve danışmanlık hizmetleri de içermektedir.

"Kalite bizim için başarının anahtarı, zorlu ve sürekli çalışmanın sonucudur." diyor TUI Turizm Genel Müdürü Oliver Dörschuck. Turizm sektöründe hemen tüm şirketlerin aksine Almanya'nın önder tur operatörünün bu süreci profesyonelce yönetmesi, TUI'ye "En güvenilir marka" veya "Hizmet

şampiyonu" unvanlarını kazandırdı. Konuk tarafından gözetilen kalite ç ayrıntıları da kapsar. Elke C. Jans Kalite Yönetiminde Doğu Akdeniz tatil bölgelerinin otel danışman sorumludur: "Otel çalışanlarına etkinliklerimiz sırasında pratik ve uygulanabilir ipuçları verilmektedir. yiyecek ve içecek alanında. Bu büfe dekorasyonundan yemek te ilgili pratik tavsiyelerden, içeceklerle profesyonelce satılıp sunulacağı ko verilen eğitime kadar uzanmaktadır. Esrarengiz denetim sırasında bi rezervasyondan kat hizmetlerine, imkânlarından dış tesislerine kad

ir kontrolden geçiyor. Amacın otelciyi düşürmek olmadığını belirten Elke ssen: "Amacımız zayıf noktaları çek ve otel ortağımıza – ortak rımızın daha da memnun olabilmesi iletme önerilerinde bulunmaktadır."

küçük iyileştirmelerin bile ne denli ark yarattığını TUI Kalite Yönetiminin ir ağırlık noktasını oluşturan TUI anketinin analizinde görüyor. Elke ssen: "Bir otelci pratik ve objektif eri dikkate aldığı zaman kendine bir rekabet avantajı yaratıyor. yansımaları konuk anketimizin rından yoklayabiliyoruz. Yüzde onluk hiç de ender değil."

nin en büyük turizm şirketi her yıl 500.000 konuğuna tatil otelleri a ve genel olarak TUI seyahatleriyle lenimlerini soruyor. Anket TÜV an temsil niteliğine sahip ve objektif ıncil edildi. Tatilciler 35 soru bloğuyla lerini, tur operatörünü, turizm u, tatil mekânını, uçak yolculuğunu, e tur rehberliğini değerlendiriyor. eleştirileri ve iyileştirme önerilerine ir kısım da mevcut. TUI sonuçlara işleri memnuniyetini belirliyor ve ler 100 tatil otelini ünlü TUI Holly- le ödüllendiriyor. Katalogdaki otel ne kadar vaatlerde bulunursa a , fotoğraflar ne kadar alımlı olursa ığu müşteri için tatil oteli seçiminde lçüt diğer konukların izlenimidir. TUI için bu değerli bilgiler [ir etken olan müşteri memnuniyeti il markasına uyup uymadığını da Bu nedenle TUI 2011 yılından beri ve çok memnun konuk oranları in, 2012'de de yüzde 80'in altında elleri düzenli olarak programdan Bu yıl ölçüt daha da yükseltildi: 2013 sonuna kadar en az yüzde işleri memnuniyeti sağlayamayan rrmızı kart veriliyor, yani sahadan klarını daha da memnun edebilmek erinin kalite ölçütlerini sürekli olarak r. Örneğin, TUI konuklarının nemi her geçen gün artan güvenlik a. TUI Holly-Award'a katılmak üvenlik denetiminden geçmek dan beri bir ön koşuldur. Elke C. "Çünkü müşterilerimizi kaliteyle istiyoruz."](http://www.tui- et adresinde hazır bulunmaktadır, çmak da son derecede basit.</a></p></div><div data-bbox=)



Commodore Elite Oteli'nin servis ekibi üç günlük bir eğitimde restorandaki optimum süreç ve –sofra kültüründen masa görüntüsüne, şikâyetlerin ele alınmasına kadar –konukla kusursuz ilişki konularına eğildi.



TUI'nin esrarengiz denetçileri dökülen sıvadan, düzensiz asılmış havluya, resim üzerindeki toza kadar otelin ayrıntılı durum ve donanımını fotoğraflarla belgelemektedir.