

# ***Turizm İşletmelerinde Servis Kalitesini Artırma ve Standardizasyon Danışmanlığı (F&B Service Quality Consultancy)***

Eğitim yıllarım boyunca verdiğim hizmet eğitimlerinde katılımcılarıma şu soruları hep sorarım;

“Sürekli gittiğiniz yerler (cafe, restoran, berber, vs) var mı?”

Aldığım cevap genelde hep “Evet” olur. Daha sonra ise

“Sürekli hep aynı cafelere, restoranlara gitme nedeniniz nedir?” diye sorarım. Aldığım cevaplarda genelde hep aynıdır;

“Burada kendimizi iyi hissediyoruz...”

“Burada herkes bizi tanıyor...”

“Burada kendimizi rahat hissediyoruz...” ve benzerleri.

Bu bahsettiklerim hizmet kalitesinin davranış kısmı, bir de işin masa düzeni (set up), sunum, servis gibi teknik kısmı var. Her ikisini de harmanladığımızda “1. Sınıf Bir Hizmet” kalitesini yakalayabilirsiniz.

Kalite’yi yakalamak işletmeler için her zaman çok kolay bir iş olmamıştır. Kalite’nin operasyonun her boyutunda (insan gücü, sistem, ekipman, vs) bir öncelik olması, başarılı işletmeleri diğer işletmelerden ayıran en önemli unsurların başında gelmiştir.

Bir işletmenin kaliteli hizmet verebilme noktasına gelebilmesi takdir edilecek bir şeydir ancak, esas başarı kalitede devamlılığı sağlayabilmektir. Eğer müşterileriniz işletmenize yaptıkları her bir ziyarette bir önceki ziyaretlerinde aldıkları kaliteli hizmetin aynısını veya daha fazlasını alıyorsa doğru yoldasınız demektir. İşte, bunu başarabilmenin yolu da standardizasyondan geçmektedir.

Hizmet Kalitesini Artırma danışmanlığı hizmetimiz ile süreç analizlerinin yapılmasını, güçlü ve zayıf yönlerin ortaya çıkartılmasını, yapılacak her bir görevin standardize edilmesini, süreçlerin verimliliğinin kontrol edilmesini, gerekli değişikliklerin yapılmasını, operasyonun mevcut analizinin yapılmasını, ilgili aksiyon planlarının yapılmasını, yönetim ve çalışanlar arasındaki iletişimin iyileştirilmesini, çalışan motivasyonunun artırılmasını ve sonuç olarak mutlu müşteri sayısının, dolayısı ile de gelirlerin artırılmasını hedeflemekteyiz.



## Uygulamalar;

- **Müşteri İhtiyaç Analizi**
  - Rekabet Analizi
  - Gizli Müşteri Çalışması I
  - Saha Çalışması
  - Şikâyet Yönetim Sistemi Analizi
- **Hizmet Politikalarını Belirleme / iyileştirme**
  - ✚ Vizyon ve Strateji Geliştirme/İyileştirme
- **Mevcut Operasyonun Analizi**
- **Çalışanların Hizmet Odaklı Yetkinlik ve Yeterliliklerinin Analizi**
- **Güçlü ve Zayıf Alanlar**
- **Kurum Kültürünün ve Yönetim Anlayışının Analizi**
- **Süreçlerin İyileştirilmesi**
  - ✚ Menü Dizaynı
  - ✚ Konsept Belirleme
  - ✚ Operasyonel Süreçler
- **Hizmet Standartlarının Belirlenmesi**
  - ✚ “Hizmet **Anayasası**”nın Oluşturulması (Standardizasyon)
- **Eğitimler**
  - “Turizm İşletmelerinde Mükemmel Hizmet”
  - Masa Düzeni (Set Up)
  - Servis Personeli Eğitimleri
    - ✓ Garson
    - ✓ Host/Hostes
  - “Mükemmel Hizmette Fark Yaratan Yönetici
- **Yönetişim (Açık Kapı Politikası)’nın Oluşturulması**
- **Motivasyonel Uygulamalar (Incentive Programs)**
- **Kontrol**
  - ✚ Müşteri İlişkileri İstatistikleri
    - ✓ Gizli Müşteri Çalışması II
    - ✓ Müşteri Memnuniyet Anketleri
    - ✓ Şikâyet Oranlarındaki Azalış
    - ✓ Teşekkür Mektuplarındaki Artış
- **Aylık Geribildirim Toplantıları**

**Süreç:** Danışmanlık hizmetinin süresi kurum ihtiyaçları, operasyonel yoğunluk ve kurum hedefleri çerçevesinde belirlenecektir.

- ✚ “Turizm İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Artırma ve Standardizasyon Danışmanlığı çalışmalarımız hakkında daha fazla bilgi almak, size nasıl yardımcı olabileceğimizi konuşabilmek adına bize sitemizin iletişim sayfasından ulaşabilirsiniz...”