

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ**

**KONUK TİPLERİ VE DAVRANIŞLARI
811ORK001**

Ankara, 2011

-
- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
 - Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
 - PARA İLE SATILMAZ.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ- 1	3
1. KONUK TİPLERİ VE DAVRANIŞLARI	3
1.1. Konuğun Konaklama Tesisinden Beklentileri	4
1.1.1. Konuğun tesise geldiği andaki ilk beklentileri	5
1.1.2. Konukların Tesise Geliş Sebepleriyle İlgili Olarak Beklentileri	5
1.1.3. İşletme Konuklarını Neden Kaybeder	8
1.2. Konuk Tiplerinin Karakter Özellikleri Ve Personelin Konuğa Davranış Şekilleri.....	8
1.2.1. Kötümser Konuk.....	8
1.2.2. Titiz Konuk.....	9
1.2.3. Kendini Beğenmiş	10
1.2.4. Sosyal (Dışa dönük) Konuk.....	10
1.2.5. Çekingen (İçe dönük) Konuk:	11
1.2.6. İyimser, Nazik ve Alçakgönüllü Konuk	11
1.2.7. Şüpheli Konuk	12
1.2.8. Öfkeli Konuk	13
1.2.9. Telaşlı Konuk	13
1.2.10. Dalgın ve Unutkan Konuk.....	14
1.2.11. İnatçı Konuk	15
UYGULAMA FAALİYETLERİ.....	16
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	18
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2	19
2. KONUK MEMNUNİYETİ.....	19
2.1. Konuk Memnuniyeti	19
2.2. Konuk Memnuniyetinde Önemli Noktalar.....	21
UYGULAMA FAALİYETİ	26
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	27
ÖĞRENME FAALİYETİ- 3	29
3. KONUĞUN SORUNLARINA ÇÖZÜM BULMA	29
3.1. Konuk Şikâyetleri	30
3.2. Konuk Şikâyetlerinin Kaynaklarına Göre Çeşitleri	30
3.3. Konuk Şikâyetlerinde Çözüm Şekilleri.....	32
3.3.1. Şikâyetlerin Çözümünde Konuk Memnuniyeti	32
3.3.2. Şikâyetlerin çözümünde konukların memnuniyetsizliği.....	33
3.4. Konuk Sorunu Çözümünde Önemli Noktalar:.....	34
3.5. Konuk Sorununun Çözümünde Kaçınılması Gereken Davranışlar.....	35
UYGULAMA FAALİYETİ	38
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	40
MODÜL DEĞERLENDİRME	42
CEVAP ANAHTARLARI.....	44
KAYNAKÇA	45

AÇIKLAMALAR

KOD	811ORK001
ALAN	Konaklama Hizmetleri
DAL/MESLEK	Önbüro Elemanlığı/Kat Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Konuk Tipleri ve Davranışları
MODÜLÜN TANIMI	Konaklama tesisinde konuk tipi ve davranışları, konuk memnuniyetini sağlamada dikkat edilmesi gereken noktalar ve konuğun sorunlarına çözüm bulma ile ilgili konuların işlendiği öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	Kişisel Bakım Modülünü almış olmak
YETERLİK	Konuk tiplerine göre uygun davranış göstermek
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Gerekli ortam sağlandığında konaklama tesisinde işletme talimatlarına göre konuk ile olumlu ilişkiler kurabilecek ve konuk sorunlarına çözüm bulabileceksiniz. Amaçlar <ol style="list-style-type: none">1. İletişim tekniklerini kullanarak farklı konuk tiplerine uygun davranabileceksiniz.2. Beden dili ve iletişim tekniklerini kullanarak konuk memnuniyetini sağlayabileceksiniz.3. İletişim tekniklerini kullanarak konuğun sorunlarını çözümlenebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam Sınıf, atölye, laboratuvar, işletme, kütüphane, internet ortamı, ev, vb yerler, öğrencinin kendi kendine veya grupta çalışabileceği tüm mekânlar. Ortam, öğrencilerin grup veya bireysel olarak çalışabileceği şekilde düzenlenmelidir. Donanım Sınıf: Televizyon, VCD, DVD, tepegöz, projeksiyon, bilgisayar ve donanımları, sınıf kütüphanesi, dijital kayıt cihazı öğretim materyalleri, vb. Atölye: Sektörlerdeki konaklama hizmetleri, seyahat işletmeciliği, yiyecek içecek hizmetleri alanları ve bu mesleklerin gerektirdiği atölye donanımı sağlanmalıdır.(Okul veya okul dışında bulunan atölyeler ve işletmelerden yararlanılır).
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içerisinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda size ölçme aracı uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Turizm sektörü içerisinde konaklama hizmetleri, kazandırdığı gelire en önemli parçayı oluşturmaktadır. Bu sebeple, ön büro alanında eğitim almış ve konaklama hizmetleri alanında çalışabilecek personele ihtiyaç vardır.

Turizm sektöründe, konaklama hizmetleri eğitimini almış personelin, standart bilgi ve becerinin yanı sıra, konaklama sektöründeki konuk tipleri ve davranışları ile konukla birebir ilişkilerde uyulacak ilkeler ve konuk sorunlarına çözüm bulma yeteneğine de sahip olabilmelidir.

Konaklama hizmetine yönelik beklentiler ve istekler, kişiler arasında farklılık gösterdiğinden, personelin konukların tipik özellikleri yönünde bilgilendirilmesi, konuk-personel etkileşiminin daha başarılı gerçekleşmesine yardımcı olacaktır. Aksi halde bu yöndeki bilginin yetersizliği beraberinde konuk memnuniyetsizliğini getirebilecektir.

Bu modül sonunda, konuklarla, konuk tiplerine göre birebir ilişki kurabilecek ve onların sorunlarını çözebileceksiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgiler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında iletişim tekniklerini kullanarak farklı konuk tiplerine uygun davranış ya da davranışlar sergileyebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevre otellerin önbüro bölümüne giderek bu bölümde çalışan personelden bilgi ve evrak alınız.
- Çevre otellerde konuk tiplerinin otelden beklentilerini inceleyiniz.

1. KONUK TIPLERİ VE DAVRANIŞLARI



Resim 1: Konuk tipleri

➤ Davranış

Fizikî çevreden gelen uyarımlar, istekler, duygu ve düşünceler karşısında insanların gösterdiği tepkiye **Davranış** denir.

Örnek: Sıcak havanın rahatsızlığından kurtulmak isteyen insanın herhangi bir soğutucu kaynağını (klima) çalıştırmaya yönelmesi, bir davranıştır.

➤ Tip

Aynı cinsten bütün varlıkların veya nesnelerin temel özelliklerini büyük ölçüde kendinde toplayan kişilik yapısına **tip** denir.

Örnek: Davranışlarını denetleyebilen ve öfkesini açığa vurmeyen kimseye **Sakin Tip** denir.

İnsanlar arasındaki davranış farklılıklarının sebepleri ve kişilik farklarının insan davranışı üzerindeki etkisi incelenmiş, insanlar arasında mizaç, karakter ve davranışları bakımından büyük ayrılıklar olduğu görülmüştür. İnsanların, kişiliklerine göre farklı olaylardan zevk aldıkları veya sinirlendikleri tespit edilmiştir. Bir grup tipin zevk aldığı davranışlardan bir başka grup sinirlenebilir ve hoşlanmayabilir.



Resim 2: Konuk tipler

Tesislere çeşitli karakterlerde konuklar gelebilir. Tesiste çalışan personelin bu değişik konuk tiplerine hizmet etmesi gerekmektedir. İnsana hizmet işlerinde çalışan bir personelin işinde başarılı olabilmesi için, çok değişik mizaç ve istekleri olan insanların özelliklerini tanıması ve onlara karşı nasıl davranması gerektiğini bilmesi gerekir. Bir konuğun istediği hizmet biçimi bir başkası için beğenilmeyen hizmet olabilir. Bir konuk için uygun olan davranış, bir başkası için uygunsuz olabilir. Ayrıca özel davranışı gerektiren, bir takım ihtiyaçları olan konuklar da olabilir. Hizmet sektöründe özellikle turizmde çalışan bir kişinin başta gelen görevi, her konuğun özelliklerini anlamak ve onlara istedikleri hizmeti tam sunabilmektir.

Personelin konukları tanıyabilmesinin en iyi yolu, onlara hizmet etmesidir. Çok sayıda konukla yüz yüze bir ilişki içinde olan personel, hizmet sırasında konukları gözlemlemeye ve onları tanımaya çalışmalıdır.

Tesislere gelen konuk tipleri birbirinden çok farklı olacağı gibi beklentileri de farklıdır. Personel, bu tiplerin tam bir sınıflandırmasını yapamayabilir. Bu sebeple, konuk tiplerinin belli başlı davranışları, istekleri ve beklentileri aşağıda açıklanmıştır.

1.1. Konuğun Konaklama Tesisinden Beklentileri

İnsanlar; dinlenme, eğlenme, merak, macera arama, spor, sağlık, kültür, eğitim ve dini sebeplerle ikamet ettikleri yerlerden başka yerlere giderler. Seyahat sebebiyle gittikleri yerlerde barınma, yeme vb. ihtiyaçlarını konaklama tesislerinde giderirler.



Resim 3: Konuğun hizmet beklentisi

Konukların gideceği yeri seçmede, gideceği yer ile ilgili beklentilerin oluşmasında, gittiği yerde davranışlarının belirlenmesinde, isteklerinin doyuma ulaşmasında, içinde yetiştiği şartlar ve gideceği yer konusunda edindiği bilgiler önemlidir.

Konuk beklentileri, bir ölçüde arzuların ve alışkanlıkların sonucudur. Konuk, bir takım isteklerini karşılamak için konaklama tesisine gelir. Bu sürenin bitiminde, tesisin kendisini hedeflediği amaca ulaştırmasını bekler.

Konuklar, her şeyden önce geldikleri tesiste konakladıkları süre boyunca, uluslararası standartlara göre, sınıfına uygun hizmetten faydalanmak isterler.

1.1.1. Konuğun tesise geldiği andaki ilk beklentileri

- İlgiyle karşılanmak
- Güler yüz görmek
- Giriş (check/in) işlemlerinin hızlı yapılması
- Yaptırdığı rezervasyona uygun bir konaklama
- İsteklerinin bekletilmeden yerine getirilmesi



Resim 4: Güler yüz görmek

1.1.2. Konukların Tesise Geliş Sebepleriyle İlgili Olarak Beklentileri

- **Merak duygusuyla ve yeni yerler görme isteğiyle gelen konuklar:** Alıştıklarının dışında bir çevre, değişik tarih, toplum ve kültür yapılarını görmeyi beklerler.
- **Dinlenme ve eğlenme isteği ile seyahat eden konuklar:** Geldikleri yerde gürültüsüz, hareketsiz, sakin bir ortam bulmayı bekler. Dinlenmek amacıyla gelen konukların çoğu, çalışma ortamında uymak zorunda oldukları katı kurallardan uzaklaşmak ve serbest kalmak için ortam değiştirirler. Bu nedenle konuk; rahat hareket edebilmeyi, istediğini yapabilmeyi, buna karşılık, kendine hoşgörü gösterilmesini ister. Bu tip konukların, bir başka beklentisi de çeşitli bürokratik ve idari uygulamalardan kurtulma isteğidir.

Yaşamının her anı, katı kurallar ve çeşitli idarî işlemler içinde geçen bir insan, hiç olmazsa, dinlenmeyi, eğlenmeyi, gönlünce ve istediği gibi hareket etmek istediği süre içerisinde bu işlemlerin en aza indirilmesini ister. Gittiği yerde ona çeşitli engeller çıkarılması, birçok formlar doldurup imzalatılması, konuğu sıkır ve bıktırır.



Resim 5: Havuz başında dinlenen konuklar

- **Dini sebeple gelen konuklar:** İnanışları dinle ilgili kutsal yerlere turların düzenlenmesini, buraları ziyaret etmek ve dini eserleri görmek isterler.
- **Kültür ve eğitim isteği ile seyahat eden konuklar:** Geldikleri ülkenin manevi değerlerini, gelenek ve göreneklerini, yaşantılarını, düşünce biçimlerini ve sanat varlıklarını görmek isterler. Tesis bu tip konuklara isteklerine uygun (antik kentler, camiler vb) turlar düzenler, ülkenin milli yemeklerini ve içeceklerini milli kıyafetlerle sunar. Halk dansları ve halk müziği ile ilgili animasyonlar düzenler.
- **Macera arama nedeniyle seyahat eden konuklar:** En çok bu arzularına kavuşmak isterler. İşletme, konuğun heyecan duyabileceği tehlikeli bir zirveye tırmanabileceği, rafting, su altı dalışı vb faaliyetleri gerçekleştirebilecek tur programları yaparak bu tip konukların beklentilerini yerine getirir.



Resim 6: Tesiste spor faaliyetleri

- **Spor ve sağlık sebepleriyle gelen konuklar:** Konakladığı tesisin sörf, tenis, golf, basketbol vb imkanlar sunmasını bekler. Sağlık için doğal kaynaklardan (termalizm, klimatizm) faydalanma imkanı beklerler.
- **Taklit ve gösteriş için gelen konuklar:** Tesis personeli tarafından verilecek hizmetin, gösterişli, olmasını ve kendilerine farklı davranılmasını beklerler. Çünkü dönüşlerinde yaptıklarını anlatarak övünürler.
- **İş amacıyla gelen konuklar:** Kalış süreleri boyunca tesiste daha verimli çalışmak için hizmetlerin kaliteli ve eksiksiz olmasını beklerler. Ayrıca bu konuklar, işlerinden artan zamanları da eğlenceli faaliyetlerle geçirmek isterler.
- **Konukların isteklerinden ve ihtiyaçlarından kaynaklanan beklentileri yanında alışkanlıklarından kaynaklanan beklentileri de vardır.**Bunlar: Konuklar gittikleri yerlerde sağlıklı, rahat, ve iyi şartları bulmayı beklerler.Yabancı olmakla birlikte, rahat edebilmek ve yabancı olmanın verdiği rahatsızlığı, atabilmek için alıştıkları ve tanıdıkları bir ortam ararlar. Bir çok konuk, kendi ülkelerindeki şartların aynen taklit edildiği, alışık olduğu yemeklerin verildiği, konaklama yerlerinde kalmak ister.Yabancılık durumunun verdiği duygu, güvensizlik duygusudur. Bu nedenle konuk güvenli ortam arar ve bekler.

Konuklar arasındaki ayrılıklara rağmen birçoğunun ortak beklentisi; sağlık, konaklama, yiyecek ve içecek temizliği gibi konulardır. Evlerinde yemedikleri değişik yemekleri, içki ve eğlenceyi ararlar. Mönülerin zengin ve lezzetli olması öncelikli beklentileridir.

Konuklar, hijyen ve sanitasyonla ilgili şartların eksiksiz yerine getirildiği ve sorunlarının çözüldüğü, konaklama tesisleri isterler.

Konukların, en önemli beklentilerinin hizmet olması bir araştırma şirketinin yapmış olduğu anket sonucuna bakıldığında da daha iyi anlaşılır.

1.1.3. İşletme Konuklarını Neden Kaybeder

- Konuk ölümünden dolayı: % 1
- Konukların, taşınmasından dolayı: % 3
- Yeni alışkanlıklar edinmesinden dolayı: % 5
- Konukların, fiyatlar yüksek bulmalarından dolayı: % 9
- Konukların ürün konusunda hayal kırıklığına uğramalarından dolayı: % 14
- Konukların hizmetten tatmin olmamalarından dolayı: % 68

Konukların beklentilerini ve bu beklentileri karşılama oranı son derece önem taşımaktadır. Beklentilerden bazıları; güvenilirlik, ilgilenme ve yardımcı olma, nezaket, konuğu anlamak ve çözüm üretmektir. Şunu unutmamalıyız ki, tesis ne kadar güzel olursa olsun, en kaliteli malzemeyi kullanmış olsa da konuk memnun olmadığı takdirde, o tesisin iç ve dış güzelliğini görmeyecektir.

Konukların isteklerini iyi karşılayan ve bu istekleri önceden tahmin edebilen tesisler kendilerine sadık konuk kazanma yolunda çok önemli bir avantaj sağlayabilirler. Yeni konuk edinmenin maliyeti, eski konuğu memnun etmekten daha yüksektir. Konuğa kaliteli hizmet sunmak, onlar hakkında bilgi toplamak ve onları etkileyenleri belirlemek tesisin amacı olmalıdır. Sadık konukların hangi konuklar olduğunun araştırılması, hizmet endüstrisi tesisleri için rekabet ortamında en önemli stratejilerdendir.

1.2. Konuk Tiplerinin Karakter Özellikleri Ve Personelin Konuğa Davranış Şekilleri

1.2.1. Kötümser Konuk

Kötümser konuğun karakter özellikleri: Bu tip konuklar, her şeyin kötü tarafını görürler ve her şeyde kusur ararlar. Durumlarından genellikle memnun değildirler ve sürekli yakınırlar. Her olayda kendilerini üzen bir taraf bulurlar. İşletmenin veya personelin mükemmel olması bunlar için önemli değildir. Her zaman ve her yerde eksik ararlar, kişiliklerinden dolayı mutlu olamazlar. Hiçbir zaman iyi olan bir şeyi takdir etmezler. Onlara göre iyi yoktur.



Resim 7: Kötümser

Personelin konuğa davranışı: Kötümser tipli konukların hizmetten memmun edilmesi zordur. Personelin başarılı olabilmesi için bütün yeteneklerini ortaya koyması gerekecektir. Personel böyle konuklardan takdir beklememeyi bilmelidir. Hiçbir şekilde çalışmalarındaki motivesini bozmamalıdır.

1.2.2. Titiz Konuk

- **Titiz konuğun karakter özellikleri:** Titiz konuklar; her şeye dikkat ederler ve en iyisini isterler. Tesiste verilen hizmetin tam ve eksiksiz olması gerekir. Küçük kusurlarda bile iyiniyet göstermezler. Ayrıca hiçbir olaya da olumlu bakmazlar. Hijyen ve sanıtasyona çok önem verirler. Bu tip konuklarımıza göre her yer tertemiz olmalıdır. Sağlıklarına çok önem verirler, yiyeceklerine ve içeceklerine özel itina gösterirler. Her şeyde damaklarına uygun lezzet ve tazelik ararlar. Mutfak ve servis personelinin kılık kıyafetlerine çok dikkat ederler. Küçük hataları insanların yüzüne rahatlıkla söylerler. Bu titizliğin sonucu beğendiği hizmeti taktir eder ve personeli över.



Resim 8: Titiz

- **Personelin konuğa davranışı:** Bu tip konukları memmun etmek zor bir iş olduğundan böyle bir konuğa hizmet etmek bir görevlinin işini oldukça güçleştirir. Konusuna hakim olan, işletme prosedürlerini eksiksiz yerine getiren bir personel her zaman titiz konukla iyi bir iletişim kurar. Bu tip konuklar, görevini mükemmel yapan personeli taktir eder. Personeli överek, onun kendisine olan güvenini ve saygınlığını kazanmasını sağlar.

1.2.3. Kendini Beğenmiş

Kendini beğenmiş konuğun karakter özelliği: Bu tip konuklar; bilgi ve yeteneklerinin herkesten üstün olduğunu düşünürler. Çevresindekilere karşı küçümseyici tavır sergilerler. Kişilerle alay eden ve kişileri aşağılayan davranış gösterebilirler.



Resim 9- Kendini beğenmiş

Personelin konuğa davranışı: Kendini beğenmiş tipteki konuklara hizmet etmek oldukça güçtür. Personele karşı davranışları alaycı ve küçümseyicidir. Personeli bir hizmetçi gibi görürler. Böyle birine hizmet etmek için personelin çok özverili olması gerekir. Personel sabır, nezaket ve anlayışı elden bırakmamalıdır.

1.2.4. Sosyal (Dışa dönük) Konuk

- **Sosyal konuğun karakter özellikleri:** Personelin konuğa davranışı: Sosyal konuklara hizmet etmek zevktir. Güzel olan her hizmeti anında ödüllendirirler. Cömert oldukları için bol bahşış verirler. Bazen personelin de kendileriyle uzun sohbet etmelerini ve eğlencelere katılmalarını isterler. Bu gibi durumlarda işletme prosedürlerine uygun davranmak gerekir.



Resim 10: Sosyal

1.2.5. Çekingen (İçe dönük) Konuk:

- **Çekingen konuğun karakter özellikleri:** Bu tip konuklar; içine kapanık, utangaç ve daha çok kendi içyapısıyla ilgilenen konuklardır. Bu konuklar çoğunlukla grup içine girmezler, sessiz ve yalnız kalmayı tercih ederler. Herhangi bir durumdan memnun olmadıkları zaman bunu belirtmekten hoşlanmazlar. Bu sebepten dolayı herhangi bir tartışmaya girmezler. Fakat memnuniyetsizlik artınca hiç beklenmedik bir anda küçük bir sebepten ciddi bir çıkış yapabilirler.



Resim 11: Çekingen

- **Personelin konuğa davranışı:** Bu tip konuklara hizmet ederken, yapılan hizmetten memnun olup olmadıkları anlaşılmaya çalışılmalıdır. Çünkü bu tip konuklar hizmetten hoşnutsuzluklarını açıkça ortaya koymazlar. Bu tip konuklara karşı çok dikkatli olunmalı onların tesisten memnun ayrılmaları sağlanmalıdır.

1.2.6. İyimser, Nazik ve Alçakgönüllü Konuk

- **İyimser, nazik ve alçakgönüllü konuğun karakter özellikleri:** Bu tür konuklarla çalışmak kolaydır. Burada bulunmaktan memnundur ve bunu gösterirler, her hatada bağırılmazlar. Hoşgörülüdürler ve herşeyin iyi tarafını görürler. Küçük sorunları dert etmezler ve şikayet etmezler. Konukların büyük çoğunluğunun bu gruba girmesi çalışanlar için büyük şanstır. Geldikleri sosyal

çevre nedeniyle konuşmalarında çok titiz davranırlar. Uyulması gereken görgü kurallarını bilirler. Çalışanlara karşı davranışlar nazik ve saygılıdır. Düşüncelerinde ısrar etmez, diğerlerinin fikirlerini de onaylarlar.



Resim 12- İyimser, alçakgönüllü ve nazik konuklar

Böyle konuklara hizmet etmek zevktir. Görevlileri ve etrafındakileri küçümsemezler, herkese eşit davranırlar.

- **Personelin konuğa davranışı:** İyimser tip konuklara hizmet bir zevktir. Bu tipler, personele yakınlık gösterir ve personelle iletişim kurmak isterler. İyi niyetleri kötüye kullanılmamalıdır.

1.2.7. Şüpheli Konuk

- **Şüpheli konuğun karakter özellikleri:** Bu tip konuklar, tesisteki diğer kişilerin bencil ve çıkarıcı olduklarını, kendilerine zararları olabileceğini düşünen kişilerdir. Kendileri dışındaki herkesten şüphelenirler ve bu insanların kendilerini aldattığını veya aldatmaya çalıştığını düşünebilirler. Davranışları genel olarak kendilerini savunmaya yöneliktir. Şüpheli konuklar tatil için seçtikleri konaklama tesisinde kendilerine kötü konumlu odanın verildiğini, alışveriş yaptıkları mağazada kandırıldıklarını, gerçek yerine sahte malın kendilerine verildiğini, restoranda yedikleri yemeğin iyi olmadığını, kendilerinin devamlı olarak aldatılabileceğini düşünürler.



Resim 13: Şüpheli

- **Personelin konuğa davranışı:** Bu nedenlerle hayatlarını devamlı bir gerilim içinde yaşarlar. Bu tip konukları memnun etmek için özen gösterilmesi gerekir.

1.2.8. Öfkeli Konuk

- **Öfkeli konuğun karakter özellikleri:** Bu tip konuklar, çok küçük olaylarda dahi isteklerinin yerine getirilmeyişine çabucak sinirlenebilen insanlardır. Aniden seslerini yükseltip tartışmaya başlarlar. Bu tip insanlar bazen istemedikleri halde etraflarındaki insanları öfkeli davranışları yüzünden kırarlar ve olay sonrası pişmanlık duyarlar. Öfkelerini kişilikleri gereği kontrol edemezler. Bu nedenle sık sık olaylara karışırlar.



Resim 14: Öfkeli

- **Personelin konuğa davranışı:** Bu tip konuklara görevli personel hizmet ederken özellikle dikkat etmelidir. Görevli personel bu tip konuklar ve olaylar karşısında soğukkanlılığını koruyarak saygılı ve nazik hareketlerle konuğu ikna etmeyi başarmalıdır.

1.2.9. Telaşlı Konuk

- **Telaşlı konuğun karakter özellikleri:** Bu tip konukların genelde panik atak özellikleri vardır. Herhangi bir olayla karşılaştıkları zaman çabucak telaşlanan ve ne yapacaklarını bilmeyen insanlardır. Bu tip konukların restoranlarda yemek yerken panikleri yüzünden üstlerine içeceklerini döktükleri, servis malzemelerini düşürdükleri ve kırdıkları olur. Bu tür davranışları yüzünden diğer konukları heyecanlandırır, bazen istenmedik hareketlere de sebep olurlar.



Resim 15: Telaşlı

- **Personelin konuğa davranışı:** Telaşlı konuklara, hizmet etmek onları memnun etmek, yatıştırmak ve sakinleştirmek, görevli personel için zor işlerden biridir. Bu tipleri telaşlandıracak bir olay meydana geldiğinde personel ilk önce onu yatıştırmalı, olaylara soğukkanlılıkla yaklaşmalıdır.

1.2.10. Dalgın ve Unutkan Konuk

- **Dalgın ve unutkan konuğun karakter özellikleri:** Bu tip konuklar; dalgın ve unutkan insandırlar. Randevularını unuturlar, genelde yemek sonrası eşyalarını yemek masasında unuturlar.



Resim 16: Dalgın

- **Personelin konuğa davranışı:** Bu tip konuklara, görevli personel yardım ederek onları memnun edebilir. Böyle bir konuğa belli bir saatte uyandırma isteyip istemediği sorulmalıdır. Böyle bir davranış konukları memnun edecektir. Görevli personelin konuğu tanıyarak yemek yedikleri, havuz kenarında dinlendikleri yerlerde bir şey unutup unuttuklarına dikkat etmesi ve unuttuklarında kendilerine eşyalarını vermesi konuğu memnun eder.

1.2.11. İnatçı Konuk

- **Konuğun karakter özellikleri:** Bu tip konuklar, genel isteklerinin kesin olarak yerine getirilmesini isteyen insanlardır. Herhangi bir konuda kendinin hatalı ya da kusurlu olabileceğini kabul etmezler. Tesiste yer olmadığı halde, kendisine yer bulunmasını isterler. Bütün uyarılara karşın, tesis içinde kurallara uymazlar, çimlere basılmayacak yerde çimlere basarlar. Sigara içilmeyecek yerde sigara içmeye çalışırlar.



Resim 1: İnatçı

- **Personelin konuğa davranışı:** Bu tip konuklar herhangi bir olayda kendisinin hatalı olduğunu asla kabul etmez; doğru, kendisinin inandığı doğrudur. Otel kurallarına aykırı hareket ederler. Görevli personel bu tip konuklara hizmet yaparken görevinde anlayışlı, sabırlı olmalıdır.

**“BAŞKALARININ GÜÇ BULDUĞU ŞEYİ YAPMAK YETENEK,
YETENEKLİ İNSANLARIN OLANAKSIZ GÖRDÜĞÜ ŞEYİ YAPMAK
DEHADIR.”
AMIEL**

UYGULAMA FAALİYETLERİ

Konuk tiplerine uygun davranış göstermek

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğu selamlayınız.➤ Konukla doğru iletişim kurunuz.➤ Konukla göz teması kurunuz.➤ Konuğu dikkatli dinleyiniz.➤ Etkili ve güzel konuşunuz.➤ Konuğu önemseyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Güler yüzlü olunuz.➤ Nazik olunuz.➤ Dış görünüşe özen gösteriniz.➤ Konukla ilgilenmeye özen gösteriniz.➤ Beden dilini etkili kullanınız.➤ Soğukkanlı olunuz.➤ Sabırlı olunuz.➤ Anlayışlı olunuz.➤ Kararlı olunuz.

KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyetlerinde yapmış olduğunuz çalışmaları bir arkadaşınızla birlikte gözlemleyerek eksik veya hatalı gördüğünüz konuları tekrarlayınız.

İşlem Basamakları	Evet	Hayır
1. Konuğu selamladınız mı ?		
2. Konukla doğru iletişim kurdunuz mu?		
3. Konukla göz teması kurdunuz mu?		
4. Konukla anlaşılır konuştunuz mu?		
5. Konuğu dikkatle dinlediniz mi?		
6. Konuğu önemsediniz mi?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma		
1. Mesleğine uygun kıyafet giydiniz mi?		
2. Çalışma alanını düzenli kullandınız mı?		
3. Beden dilini etkili kullandınız mı?		
4. Zamanı iyi kullandınız mı?		

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

Aşağıdaki soruların doğru cevabını yuvarlak içine alarak gösteriniz.

1. Konuk tiplerinde her şeyde kusur arayan tip nasıl bir özellik taşır?
A) Şüpeci
B) İyimser
C) Kötümser
D) Alçak Gönüllü
2. Personelin, her şeyin en mükemmelini arayan konuklarla iyi bir iletişim kurabilmesi için nasıl bir davranış sergilemelidir?
A) Meslek bilgisine hakim olmalı ve işletme prosedürlerini eksiksiz uygulamalıdır.
B) Konuğa karşı haklılığını savunmalıdır.
C) Konuğun hatalı durumlarında, hatasını yüzüne vurmamalıdır.
D) Konuğa işletme hakkında genel bilgiler vermelidir.
3. İçer dönük tipin (çekingen) en belirgin özelliği nedir?
A) Atılgan ve canlı olmasıdır.
B) Her şeyde kusur bulmasıdır.
C) Yemek saatlerini unutmalarıdır.
D) Utangaç olmalarıdır.
4. Konuk işletmeye giriş yaptığı zaman, personelin konuğa karşı davranışları nasıl olmalıdır?
A) Konuğun işlemlerini sakın ve yavaş yapmalıdır.
B) Konuğu ilgiyle karşılayıp isteklerini bekletmeden yerine getirmelidir.
C) Konuğun rezervasyonunu kontrol etmeden kayıt işlerine başlamalıdır.
D) Konuğa, girişte değişik anketler uygulamalı ve sonuçlarını değerlendirmelidir.
5. Konaklama işletmesine sağlık nedenleriyle gelenlere, nasıl bir organizasyon yapılmalıdır?
A) Günlük eğlence programları düzenlenmeli.
B) Sağlık nedenleriyle gelen konuklar için, ayrı mönü yapılmamalı.
C) Çevremizdeki doğal kaynaklardan faydalanma imkanı verilmeli.
D) Odalarının dağ manzaralı olmasına dikkat edilmeli.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı, cevap anahtarı ile karşılaştırmış ve doğru cevap sayınızı belirleyerek değerlendiriniz. Eksik olduğunuz konulara dönerek tekrarlayınız. Tüm soruları doğru yanıtladıysanız diğer faaliyete geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgiler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında beden dili ve iletişim tekniklerini kullanarak konuk memnuniyetini sağlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevre tesislere gidilerek konuk memnuniyetin sağlamak için alınan önlemleri inceleyiniz.

2. KONUK MEMNUNİYETİ

2.1. Konuk Memnuniyeti

Konuk memnuniyeti, konuk istek ve ihtiyaçlarının uygun şekilde karşılanması sunulan hizmetler sırasında personelin nazik ve kibar olması, işletmenin temiz bakımlı ve ekonomik olması gibi unsurlardan etkilenmektedir.



Resim 1: Konuk memnuniyeti

Konukların memnun olması, istek ve ihtiyaçlarına uygun bir hizmetin sunulabilmesi için konuğu memnun edecek hususları tesis yöneticilerinin ve çalışanlarının iyi bilmesi gerekir.

Tesis yöneticileri, konukların kişisel özelliklerinin yanında konukla ilgili aşağıdaki bilgilere de sahip olmalıdırlar.

- Alışkanlıkları
- Hayat tarzları
- Milliyetleri
- Gelir durumları
- Meslekleri
- Eğitim durumları
- Sosyal statüleri
- Yaşları
- Cinsiyetleri

Bir turistik tesiste satılan ürün (buzdolabı, giyecek veya bisiklet gibi somut elle tutulan bir şey değil) bir hizmettir. Bu yüzden, hizmetin kalitesi de büyük ölçüde konuğun duygularıyla ölçülmektedir. Yatakların temiz ve rahat olması, iyi bir uykunun verdiği dinlenme ve mutluluk duygusu, güzel bir banyo odasında alınan sıcak banyonun zevki, nazik, etkili biçimde yapılan yemek servisinin verdiği zevk, konuğun parasının karşılığında istediğini elde edip etmediğinin bir ölçüsü olmaktadır.

Konuğun işletmeye karşı tutumu, gelişinden ayrılışına kadar edindiğı çeşitli izlenimlerin bir sonucudur. Bazen çok önemsiz görünen hususlar, olumsuz bir tutumun ortaya çıkmasında çok etkili olabilir. Önemsiz diyebileceğimiz durumlara aşağıdakileri örnek gösterebiliriz:

- Konuğu karşılayacak kimsenin olmayışı
- Dış duvarların çatlaklığı
- Yatak çarşaflarının ütüsüz oluşu
- Yemeğın geç ve soğumuş olarak servis edilmesi
- Odalardaki televizyonların kanal sayısı
- Tesiste kuru temizleyici olmayışı
- Taksi çağırılmasında gecikmenin olması
- Restoranın dekorasyonu

Bu ve benzeri sebepler konuğun tesisten erken çıkış yapmasına sebep olabilir.

Konuğu kaybetmek 10 saniye!!!
Kazanmak 10 yıl!!!

2.2. Konuk Memnuniyetinde Önemli Noktalar

Konuğun tesiste kalış sürecinde memnuniyetini sağlayıp gelecek sezonlarda da tesisimizde kalmasını tercih ettirmek için aşağıda açıklayacağımız noktalara dikkat etmek gerekir:

➤ **Kılık ve kıyafetinize özen gösterme**

Tesis çalışanlarının giysilerinin temiz, ütülü ve düzenli olması, o bireyin kendine özen gösterdiğinin bir belirtisidir.

➤ **Çalıştığınız işletme ve işinizle gurur duyma**

Personel, çalıştığı tesisten ve burada yaptığı işten gurur duymalıdır. Tesisten ve işinden oluşan hoşnutsuzlukları konuklara asla hissettirmemelidir.

➤ **Konuğu anında fark etme, konuğa içten bir şekilde gülümseme**

Konuğu gördüğünüz anda onunla ilgilenin. Konuğun en önemli beklentilerinden biri anında ilgi görmektir. Yapacak başka bir acil işiniz varsa konuklardan izin isteyiniz.

Konuğu görür görmez sıcak ve içten bir tebessümle onu selamlayınız. Konuk kendine yapılan hizmetin içten yapıldığını hissetmek ister.

➤ **Anlaşılır bir şekilde konuşma**

Konukla konuşurken akıcı bir tempoda konuşun. Konuşma temponuz ne çok hızlı ne de çok yavaş olmalıdır. Vurgulamalara dikkat etmelisiniz; çünkü vurgular konuşmayı etkiler. Yerinde duraklamalar, düşünceleri yansıtan uygun vücut hareketleri ile desteklendiğinde sizi, düşünen, ilgili, dikkatli ve dürüst bir konuşmacı olarak gösterir. İnandırıcılık, mesajın hızı ve akıcılığı ile sağlanır. İyi bir konuşmada kullanılan kelimeler açık ve yerinde olmalı ve ifade edilmek istenen fikirler tam verilebilmelidir. İyi bir konuşmayı etkileyen faktörler şunlardır:

- Ses tonu
- Konuşma hızı
- Duraklamalar
- Sözcükler
- Vurgulama
- Anlaşılmaz dil veya söz

➤ **Anlaşılır konuşmada beden dilinin önemi**

Fikir ve isteklerimizi iletebilmek, karşımızdakiyle iletişim kurabilmek için dilimizi kullanırız. Ama tutku, endişe ve korku gibi duygulara sahip canlılar olarak da hislerimizi göstermek isteriz. Bunun için de beden dilimizi kullanırız. Beden dili, bilinç dışı

motivasyonlarımızı açığa çıkarır. İletişimde kullandığımız sözsüz ipuçları, sözlü olanları anlamamıza yardımcı olabilir.

➤ **Beden Dilinin Öğeleri**

Beden dili'nin öğeleri bize davranışlarımızı nasıl daha etkin kılabileceğimizi anlatır. Bu öğeler ve özellikleri şunlardır:

- **Bakışlar:** Daha çok kişilerle aramızda olan mesafeyle belirlenir. Aynı zamanda bakışlar, konuşmanın konusuyla da çeşitlilik kazanır. İletişimde olduğumuz kişiler ile aramızdaki ilişki düzeyi ve tabii ki kişilik özellikleri de etkilidir. Örneğin, içe kapanık kişiler daha az göz teması kurar.
- **Yüz ifadeleri:** Yüz ifadesi kişiye özgüdür ve iletişim tarzımızı belirler. Gülümseme en dikkate değer yüz ifadesidir ve kolaylıkla taklit edilebilir.
- **El, kol, baş hareketleri ve jestler:** Konuşma ve kendimizi ifade etme sırasında çok sayıda el, kol ve baş hareketleri kullanırız. Zamanın geçmesini beklerken, acelemiz olduğunda, bir konuşma sırasında söylenene katılıp katılmadığımızda ve benzeri birçok durumda jestlerimizi kullanırız. Genel olarak jestler, el ve kol hareketleri fazlaysa, bu durum o kişinin kısıtlı kelime bilgisine sahip olduğunu gösterir.



Resim 2- El, kol, baş hareketleri

- **Beden Duruşu:** Konukla doğru ilişki kurmada beden dili önemlidir.
- **Giyim:** Giyim tarzımız zevkimizin, mali durumumuzun, sosyal değerlerimizin veya statümüzün göstergesidir.
- **Koku:** Biliminsanları, kokunun iletişimdeki rolünü tespit etmişlerdir. Vücudun asıl kokusu, insanların beslenme düzeni, sağlığı ve o anda endişeli olup olmaması gibi konularda ipuçları verir.

➤ **Etkin bir şekilde dinleme:**

- **Konuğu dikkatli bir şekilde dinleyin:** Konuğun yüzüne bakın ve kendinizi can kulağıyla onun sözlerine verin. Nereden geldiğini, eğitim düzeyini ve neyi isteyip istemediğini anlamak için konuşmasını olabildiğince dikkatli dinleyin. Duygularına katılarak ona önemli biri olduğunu ve içten kabul gördüğünü hissettirin.



Resim 3: Etkin dinleme

- **Konukla birlikte düşünün:** Konuğun söylediğini kendi kendinize sorun ve ona bir psikolog gibi yaklaşın. Kendinizi onun yerine koyun (empati).
- **Ana düşüncüyü anlamaya çalışın:** Asıl söylemek istediği fikri tam ve doğru olarak algılamaya çalışın.
- **Konuğun değindiği konuları sırasıyla hatırlamaya çalışın:** Dikkatli bir dinleyiciyseniz konuğun söylediklerini hatırlayabilirsiniz.
- **Konuğun söylediklerini tekrarlayın**
- **Konuğun ne söyleyeceğini bildiğiniz düşüncesi ile sözünü kesmeyin**
- **Konuğa anlamış gibi davranmayın:** Anlamadığınız bir nokta olursa, konuktan söylediği şeyi tekrar etmesini isteyin. Anlamadan asla anlamış gibi davranmayın. Aksi takdirde sorunların kaynağı olursunuz.
- **Gerektiğinde not alın**
- **Konuğu dinlerken zihninizin dağılmasına izin vermeyin:** Zihniniz dağıldığında, konudan uzaklaşırsınız ve konukların sorunlarına çözüm

bulmanız güçleşir bu da konukların size ve kuruluşunuza olan güvenini sarsar.

İyi bir dinleme, iletişimde başarının temelidir!!!

➤ **Göz teması kurma:**

Konukla konuşurken göz teması kurarak onu ciddiye aldığınızı ve ona saygı duyduğunuzu hissettirin. Göz kontağı insan ilişkilerinde önemli iletişim unsurlarından biridir. O anda bir başkasıyla ilgilenmeniz konuğu huzursuz eder, sinirlenmesine neden olur ve sorunlar çıkar.



Resim 4: Göz teması

g. Konuğa ismiyle hitap etme:

Konuklar hangi dilde olursa olsun kendi isimlerini duymaktan zevk duyarlar. Konuğa ismi ile hitap etmek ona yapacağınız en büyük iltifattır. Eğer ismini doğru telaffuz edemiyor ve bilmiyorsanız hanımefendi ya da beyefendi diye hitap ediniz. İsmi öğrenmekten çekinmeyiniz..

➤ **Konuğun sözünü kesmeme:**

Konuğun sözünü kesmeden dinleyin. Böyle bir davranışınız görgü kurallarına da aykırıdır. Karşı tarafın konuşması bitinceye kadar bekleyin. Zaman zaman duygularına katıldığınızı ifade edecek davranışlarda bulunun. Konuk çok öfkelenmiş ve lafı uzatıyor olabilir. Ona hak vermiyor olsanız da sabır ve anlayışla sözünü kesmeyin. Eğer mutlaka araya girmeniz gerekiyorsa özür dileyerek izin isteyin.

➤ **Nazik olma:**

Konuklara karşı nezaketinizi hiçbir şekilde bozmayın. Konuklarla daima resmi bir dille konuşun. Konuklara siz diye hitap edin. Gerektiğinde efendim, teşekkür ederim, rica ederim, lütfen gibi sözcükler kullanın. İnsanları en çok üzen, onların canlarını sıkan şeyler, aslında önemsiz görünen, ilk bakışta değer vermediğimiz küçük, basit şeylerdir. Konuğa, her ne şekilde olursa olsun ne yapması gerektiğini emretmeyin. Örneğin, havuz barı aramak isteyen bir konuğa: “Yanlış aradınız. Şu numarayı çevirin“ demek yerine, “Havuz barı arayıp sizi aramalarını sağlayabilirim.“ diyebilirsiniz.

➤ **Konuğu bařından savmama**

Konukların tamamına aynı ilgiyi göstermeye çalışın. Hepsiyle yeterli derecede ilgilenin. Konuktan kurtulmak için onlara başınızdan savacak cevaplar vermeyin, böyle bir davranışta bulunmayın.

➤ **Konuğun gereksinimi ile ilgilenme**

Konukların özel gereksinimleri olacaktır. Gereksinimlerini, direkt karşılayamayabilirsiniz. Sizin yapacağınız bir iş değilse kibarca ilgili ya da ilgililere yönlendirin. İmkânlarınız dâhilinde gereksinimlerini karşılamaya çalışın.

➤ **Başka bir isteğinin olup olmadığını sorun**

Konuklara herhangi bir hizmet yaptıktan sonra başka bir isteğinin olup olmadığını kibar bir şekilde sorunuz.

➤ **Konuğun özel olduğu duygusunu hissettirme**

Konuklar tatildeki psikolojileri nedeniyle özel ve farklı olduklarını hissetmek isterler. Bunu sağlamak için konukların sorunlarıyla ilgilenip, onların kişilik tiplerine göre bekledikleri davranışlarda bulunabiliriz.



Resim 5: Konuğa özel olduğu duygusunu hissettirme

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğu fark ediniz.➤ Konukla ilgileniniz➤ Konuğun gereksinimini belirleyiniz.➤ Konuğun başka bir isteğinin olup olmadığını belirleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğu içten gülümseyerek selamlayınız.➤ Konukla göz teması kurunuz.➤ Konuğu etkin bir şekilde dinleyiniz.➤ Konuğu başınızdan savmayınız.➤ Akıcı ve anlaşılır konuşunuz.➤ Konukla ilgilenirken beden dilini iyi kullanınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki doğru olan seçeneği yuvarlak içine alarak işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi konuğun memnuniyetinde dikkat edilmesi gereken noktalardan değildir?
 - A) Çalıştığınız işletme ve işinizle gurur duyma.
 - B) Anlaşılır bir konuşma.
 - C) Konuğun sözünü kesme
 - D) Konuğun kılık kıyafetine dikkat etme.
2. Etkin bir şekilde dinlemenin kurallarına göre personelin konuğa karşı davranışları nasıl olmalıdır?
 - A) Konuğu anlamış gibi davranmamalıdır.
 - B) Konuşmayla ilgili not almamalıdır.
 - C) Konuğun sözünü kesmelidir.
 - D) Konuğun asıl söylemek istediği fikri tam ve doğru olarak algılamaya çalışmamasıdır
3. Konuğun, memnuniyetini nasıl anlarız?
 - A) Konuğa çıkış işlemleriyle birlikte uygulanan anketlerden
 - B) Konuğun, yemekleri fazla yemesinden
 - C) Konuğun, gelecek sezonla ilgili bilgi almasından
 - D) Konuğun, neşeli olmasından
4. Konuğun işletmeye karşı tutumu hangi süreçte oluşur?
 - A) Rezervasyon yaptırmadan önceki zaman
 - B) Gelişinden ayrılışına kadar geçen zaman
 - C) İşletmeye geleceği gün
 - D) Geri döndüğü gün
5. Konuğa özel olduğu duygusunu nasıl hissettirebiliriz?
 - A) Konukla her zaman ilgilenmek
 - B) Konuğa hediyeler vermek
 - C) Konuğun beklentisine uygun, memnuniyetini sağlamak
 - D) Konuğa özel olduğunu, yüzüne söylemek

Cevaplarınızı, cevap anahtarı ile karşılaştırınız.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı, cevap anahtarı ile karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Eksik olduğunuz konulara dönerek tekrarlayınız. Tüm soruları doğru yanıtladıysanız diğer faaliyete geçiniz.

KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmaları bir arkadaşınızla birlikte gözlemleyerek, eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

İşlem Basamakları	Evet	Hayır
1. Konuğu fark ettiniz mi?		
2. Konukla ilgilendiniz mi?		
3. Konuğun gereksinimlerini belirlediniz mi?		
4. Konuğun başka bir isteği olup olmadığını sordunuz mu?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma		
1. Mesleğine uygun kıyafet giydiniz mi?		
2. Çalışma alanını düzenli kullandınız mı?		
3. İletişim tekniklerini etkili kullandınız mı?		
4. Zamanı iyi kullandınız mı?		

ÖĞRENME FAALİYETİ- 3

AMAÇ

Bu faaliyet ile gerekli ortam sağlandığında iletişim tekniklerini kullanarak konuğun sorunlarını çözümlenebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Yakın çevredeki işletmelerin konuk sorunlarını çözümedeki yöntemlerini inceleyip bunları rapor haline getirerek sunum yapınız.
- Tüketici koruma derneklerinden ve tüketicilerin şikâyetlerini yazdıkları internet sayfalarında bulunan konuk şikâyetlerini araştırınız.

3. KONUĞUN SORUNLARINA ÇÖZÜM BULMA

Konuklarını memnun edebilen işletmelerin diğerlerine göre daha başarılı oldukları, bilinen bir gerçektir. Yeni konuk edinme eldeki konukları tutmaktan çok daha maliyetlidir.

Bir işletme, konuklarının işletmeye bağlılığını artırmak istiyorsa, onların ihtiyaçlarını en üst düzeyde tatmin etmeli, işletme ile ilgili sorunlarında etkili çözüm yolları uygulayarak olumlu izlenimler ve güven oluşturmaktadır.

İşletmelerde mükemmel hizmetle karşılaşanların yalnızca %38'inin bunu yakınlarıyla paylaştıkları, kötü hizmetle karşılaşanların ise %75'inin bunu yakınlarına aktardıkları düşünülecek olursa konukların işletmeyle ilgili şikâyetlerinin çözümünde ne kadar titiz davranılması gerektiği anlaşılmaktadır.

Konukların sorun olarak gördükleri olayların neler olduğu ve sebepleri araştırılmalıdır. Yapılan anketler sonucu konaklama işletmelerinde şikâyete neden olan hatalar genel olarak

- **Hizmet /ürün**
- **Ekipman**
- **Konuk**
- **Personel hataları olarak sınıflandırılabilir.**

Konaklama İşletmelerinde insan faktörünün yüksek düzeyde olması, üretim ve tüketimin aynı zamanda kullanılması çoğu kez hizmet ürününde hata yapılmasını kaçınılmaz kılmaktadır.

Doğru sorun çözme stratejisi hayal kırıklığına uğramış, öfkeli bir konuğu sadık, sürekli bir konuğa dönüştürme şansı sağlayabilir. Bunun gibi pek çok durumda hizmet hatası

otel yönetimine uzun dönemdeki konuk ilişkileri açısından fırsatlar sunabilmektedir. Bu yüzden konuk şikayetlerinin nedenlerini anlamak ve belirlemek, hatayı düzeltmeye yönelik etkili ve tatmin edici stratejiler geliştirmek, yönetsel açıdan büyük önem taşır.

3.1. Konuk Şikâyetleri

Şikâyet

İstek ihtiyaç ve beklentilerin karşılanmaması sonucu ortaya çıkan davranışlara, sözlü veya yazıyla ifade edilen tatminsizliğe Şikâyet denir.

Şikâyet genellikle hatalar sonucu oluşur. Hatalar da standartlardan sapma sonucu ortaya çıkar. Hatalar telafi edilmediği sürece konuk memnuniyetsizliği artar ve konuk kaybına neden olur.

Bir araştırmaya göre otellerde konaklayan ve şikâyet etmeyi gerektiren bir durumla karşılaşan konukların ancak %10' u sözlü şikâyette bulunmaktadır.

Hizmet karşısında tatmin olmamış ve şikâyetini bildirmemiş konuklar, işletmeye bağlılıkları henüz sağlanamamış olan konuk grubunu oluşturmaktadır. İşletme açısından konuk şikâyetleri, konukların işletmeye karşı var olan bağlılığı güçlendirmede, işletmenin hizmet düzeyinin yükselmesine katkıda bulunmak için olumlu bir fırsattır.

3.2. Konuk Şikâyetlerinin Kaynaklarına Göre Çeşitleri

➤ Hizmet Hatalarından Kaynaklanan Şikâyetler

- **Ürün Hatası:** Hizmet hatalarında en çok yüzdeye sahiptir. Yiyecek ve içeceklerle ilgili sorunlar, (yiyeceklerin kalitesizliği, azlığı, yiyecek çeşidi, vb.) konuk geldiği halde hazır olmayan odalar, gerçek tadında olmayan içecekler.
- **Politika Hataları:** İşletmenin yönetim politikasından kaynaklanmaktadır. Konuklar bu hataları ya haksız uygulamalar ya da gereksiz kurallar olarak algılamışlardır. Örneğin, konukların kimlik kartını bileğinde taşımasının istenmesi, otel yönetiminin işletme giderlerini aşağıya çekme uygulamaları adına klimaları belli saatlerde çalışmaları, özel konuk talebine uygun diğer konukların özgürlüklerini kısıtlamalarıdır.
- **Rezervasyon başarısızlıkları:** Rezervasyon hatalarının pek çoğu konukların verdiği yanlış bilgiden veya personelin anlamasındaki eksiklikten kaynaklanmasına rağmen şikâyetlerde önemli bir yüzdeye sahiptir.



Resim 1- Konuk şikâyetlerini dinleme

- **İş gören (personel) davranışları:** Hizmet personelinin konuğa üstünlük taslaması, başka bir konuğa hizmet etmek adına konuğun yanında kayıtsız davranması, konuk isteklerini dinlemez tavır takınması, siparişe uygun yiyecek ve içecek servisi yapmamasıdır.
- **Yavaş ya da karşılanamayan hizmet:** Personel yetersizliğinden, ya da meslek eğitimi almamış personelin çalıştırılıyor olması, konukların hizmetlerinin karşılanmasında olumsuzluklara neden olmaktadır.
- **Stokların tükenmesi:** Konukların talep ettiği hizmeti sunmada kullanılacak ürünün sunulmaması da diğer bir şikâyet konusunu oluşturmaktadır. Otel havuzuna giden konuğun havlu bulamaması, her şey dâhil sistemi içinde gelen konuklara ürünün kalmadığının söylenmesi, ya da yetersiz sunulmasıdır.
- **Yanlış ücretlendirme ve fatura hatası:** Yanlış hesaplamalar, kayıt hatalarından ve fiyat değişikliklerinin işlenmemesinden kaynaklanan hatalardır. Otellerde kullanılan faturalama sisteminin doğru anlaşılmasından kaynaklanan şikâyetleri kapsar.
- **Bilgilendirme yetersizliği:** Konuklara hizmetlerle ilgili yanlış bilgilendirmelerin işletmeye şikâyet konusu olarak döndüğü bir gerçektir. Yanlış bilgilendirme sonucu günlük turu kaçıran bir konuğun şikâyet etmemesini düşünemezsiniz.

➤ **Ekipmanı değiştirme ve tamirde gösterilen özensizlikten kaynaklanan şikâyetler**

Ekipmanın tamir veya değiştirilmesi esnasında ortaya çıkan hatalarda yine konuk şikâyetlerini oluşturan diğer bir gruptur.

Varolan sorunun yanlış tamirle daha da çözümlenemez hale getirilmesi veya ekipman tamirinin yapımında gecikmelerin yaşanması, sorunun çözümüne gösterilen duyarsızlık da şikayet konusudur.

➤ **Konuk hatalarından kaynaklanan şikayetler**

Zaman zaman konukların kendilerinden kaynaklanan hatalar sonucu işletmedeki diğer konukların şikâyetçi oldukları gözlemlenmiştir. Bu gruptaki olayların temel özelliği konuğun kendi hatasını kabul etmesi ve varolan hatanın sorumluluğunu üstlenmeye hazır olmasıdır. Konuğun kendi odasında yüksek sesle televizyon izlemesi sonucu yan odadaki konuğun rahatsız olup bu şikâyetini önbüroya bildirmesi gibi

➤ **Dış Etkenlerden kaynaklanan şikâyetler**

Konukların şikayetlerinin varolduğu diğer bir grupta da dış etkenler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu gruptaki şikayetler ne hizmet edenlerin hatalarından ne de yönetimin olumsuz kurallarından kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla telafisi belki de en güç şikâyetleri bunlar oluşturmaktadır. Otel dışından gelen gürültüler, plaj olanaklarının yetersizliği vb.

3.3. Konuk Şikayetlerinde Çözüm Şekilleri

3.3.1. Şikayetlerin Çözümünde Konuk Memnuniyeti

➤ **Özür dileme ve bilgi verilmesi**

Tesis çalışanının, konuktan özür dilemesini ve hatanın neden kaynaklandığını detaylı olarak açıklanmasıdır. Özür ve açıklamanın stratejilerinin beraber kullanıldığı durumların bir araştırmaya göre % 66' sında konuk tatminin sağlandığı belirtilmiştir.

➤ **Yönetim tarafından hatanın düzeltilmesi**

Şikayet edilen olayların bir kısmında konukların şikayetlerine neden olan hatalar, çalışan ya da yönetim tarafından düzeltilmiştir. Çalışmayan ekipmanın tamirinin gerektiği şekilde yapılması ya da hata karşısında işletme politikalarının açıklanması düzeltme stratejisine örnektir. Kritik olaylarda düzeltme stratejisini kullanan işletme yönetimi ve işgörenler ortaya çıkan hatayı hemen ve kibarca düzeltmenin dışında konuk için ilave bir hizmet yapmamışlardır. Bu yöntem bir araştırmaya göre olayların (%72)'sinde konuk memnuniyetini sağlayabilmektedir.

➤ **Hatanın düzeltilmesi ve ikram:**

Bazı olaylarda tesis yöneticileri, çözüm bulma yolu olarak yalnızca hatayı düzeltmekle kalmayıp bunun ötesine geçmiş ve konuğun zararını ek yollarla tazmin etmişlerdir.

Konaklama işletmelerinin genellikle kullandıkları yol, ikramların konuk odasına bir şişe şampanya veya meyve sepeti gönderilmesi ya da konuğa hatanın düzeltilmesine ek olarak ücretsiz kuponlar verilmesi olduğu görülmüştür. Düzeltme ve ikramın aynı anda yapılması sonucu konuk tatmini büyük ölçüde sağlanmaktadır.

➤ **Değiştirme ve standardın artırılması**

Konuğa, hizmet ya da ekipman hataları nedeniyle ya benzer bir oda sunulmuş ya da odanın standardı artırılmıştır. Bu tür bir çözüm konukları memnun etmektedir.

➤ **Sorunun çözümü için belli oranlarda indirim yapılması**

Hatanın yol açtığı rahatsızlığı gidermek için konuğun hesabından indirim yapılmasını kapsamaktadır. Bazı olaylarda hizmet bedeli tümüyle hesaptan düşülmelidir. Bu çözüm şekli, devamlı olarak konuk memnuniyeti sağlamıştır.

➤ **Hatanın nedeni sonucu geri ödeme yapılması**

Yanlış ücretlendirme ya da türün hataları karşısında kullanılan bir başka iyileştirme stratejisi, geri ödeme yapmadır. Böyle bir yöntemin sonucu konuklarda yüzde elli memnuniyet sağlanmıştır.

3.3.2. Şikâyetlerin çözümünde konukların memnuniyetsizliği

➤ **Hiçbir şey yapılmaması**

Kritik olaylar incelendiğinde, konaklama işletmelerinin genellikle, oluşan hataları iyileştirmek için hiç bir girişimde bulunmadıkları görülmüştür. Turistik işletme yönetimi bu stratejiyi kullanırken aslında hatanın farkındadır ve hata karşısında hiçbir şey yapmama kararını bilinçli almıştır. Konuğun eşyasının çalınması gibi çözümü bulunamayacak durumlarla karşılaşmaktadır. Konukların şikâyetlerine karşı hiçbir şey yapılmaması, konuğun hemen hemen tümünde hizmetten tatmin olmama duygusunu yaratmaktadır.

➤ **Zamanında yapılamayan düzeltmeler**

Konuk tesis çalışanının hatayı düzeltmek için çaba gösterdiğini algılamakta, ancak sonuç kendisini tatmin etmemektedir. Tatmin etmeyen düzeltme örneklemeleri arasında, çok fazla gecikme sonrasında yapılan ekipman tamirleri ya da pek çok mücadelenin sonunda yapılan oda değişimleri yer almaktadır. Konukların çoğu böyle bir iyileştirme sonucunda memnuniyet duymamaktadırlar.

➤ **Personelin ve yöneticinin aktif katılımı**

Yöneticinin olaya dâhil olması, çalışanın karşılaşılan sorunu giderilebilecek yetkiye sahip olmadığını, dolayısıyla konunun bu çalışanla sorunu çözemeyeceğini anlamasını ortaya çıkarmaktadır. Diğer taraftan olaya yöneticinin de dâhil olması konuğa sorunun gelecekte tekrarının engelleneceğini de düşündürebilir. Bu iyileştirme stratejisindeki kilit özellik, yönetici ya da bir başka çalışanla hatayı gidermek üzere müdahalede bulunmasından kaynaklanmaktadır. Bu durum konuklarca eleştirilmekte ve hoş karşılanmamaktadır. Bu çözüm yolu, konukların yarısından fazlasını memnun etmiştir.

➤ **Sorunun çözülememesi ve devam etmesi**

Sorunun çözülememesi ve devam etmesi konukların memnuniyetsizliğinde artış olduğunu göstermiştir. Bu tür durumlar başarısızlığı körüklemektedir. Hatanın devam ettirildiği durumlara örnek olarak, televizyon tamiratının doğru yapılmaması ve sorunun devam etmesi, hatanın sorumluluğunun konuğa yüklenmesi ve gerekli açıklamalar yapılmaması verilebilir. Böyle olaylar sonucun da konuk memnuniyeti sağlanamamıştır.

3.4. Konuk Sorunu Çözümünde Önemli Noktalar:

➤ **Şikayet Karşılımda Kabul Görmeyen Davranışlar**

- Kişisel ilgi göstermemek.
- Eksik veya yanlış cevaplar vermek.
- Sorumluluk almamak.
- Güleryüzlü olmamak.
- Olmayacak vaatler vermek.
- Konuğun sorununu anlamamak.
- Olaya ticari yaklaşmak.
- Savunmaya geçmek.
- Sorunu sonuçsuz bırakmak.
- Detaylara özen göstermemek.

➤ **Konukların Şikayette Bulunmama Nedenleri**

- Değmezdi, kimse beni dinlemeyecek.
- O kadar da kötü değildi.
- Şikayetimi sorgulayabilirlerdi ve kendimi korumak zorunda kalabilirdim.
- Kime şikayet edeceğimi bilmiyordum.
- Bir cevap alabilmek için çok bekleyecektim.
- Son şikayet ettiğimde de hiçbir şey yapılmadı.
- Hiçbir şey söylemeden çekip gitmeyi ve asla geri gelmemeyi tercih ederim, böylesi daha kolay.

➤ **Konukların Memnuniyetsizliğine Neden Olan Davranışlar**

- Tesis çalışanı hata yapar, konuğu suçlar.
- Tesis çalışanı, kendi arasında konuşur ve konuğu bekletir.
- Konuk bankoya gelir; fakat hiçbir tesis çalışanı görevinin başında yoktur.
- Açık büfede görevli personel, konuğun sorduğu yemeğin adını yanlış söyler.
- Tesis çalışanları bölüm sorumluları olmadığı zaman lakayt hareket eder.
- Konuğa hizmet ederken ön büro elemanı (resepsiyonist) çalan telefonu cevaplar ve konuğu bekletir.
- Bir konukla ilgilenirken ön büro elemanı (resepsiyonist) araya giren bir başka konuk ile ilgilenmeye başlar ve ilk konuğu bekletir.
- Konuklara servis, geliş sırasına göre yapılmaz.
- Tesisin teknik personeli basit bir tamir için saatlerce gelmez.
- Oda temizliği ya çok erken ya da çok geç bir saatte yapılır.
- Hizmet çok yavaş yapılır.
- Hizmette gerekli itina gösterilmez.
- Çok kullanılan bir malzeme tükenir ve birkaç gün temin edilmez.
- Açık büfede eksilen yemek ve içecekler zamanında tamamlanmaz.

3.5. Konuk Sorununun Çözümünde Kaçınılması Gereken Davranışlar

➤ **Konuğu aşağılayıcı veya küçük düşürücü davranışlarda bulunmak**

Konuğu önemsemediymiş veya kendisiyle dalga geçiyormuş duygusunu uyandıran davranışlardan kaçınılmalıdır.

➤ **Şikayetler karşısında savunmaya geçmek**

Konuktan gelen bir şikâyette savunmaya geçmek yerine bu sorunla ilgili olumlu çözüm yolları nasıl üretebilirim, bu konuda nasıl yardımcı olabilirim diye düşünmeliyiz.

➤ **Konuk ile tartışmak**

Konuk ne kadar haksız olursa olsun tartışmaya girmeyin. Konuğun hatalı olduğu durumlarda dahi özür dileyin. Sorunu soğukkanlılıkla çözün, konuğun haksızlığını yüzüne vurmayın ve asla suçlamayın.

➤ **Suçu başka kişiye veya departmana atmak**

Turizm bir hizmet sektörüdür. Bu sektörde departmanlar birbirini tamamlar. Herhangi bir bölümden ya da kişiden kaynaklanan hata ya da sorun bizi de ilgilendirir. Bu nedenle suçu bir başkasına veya bölüme yüklemek, sorunun çözümü için bir fayda getirmez. Bu tür davranışın kesinlikle doğru olmadığını kabul etmeliyiz.

➤ **Şikayetleri kişisel olarak algılamak**

Konuk şikâyetlerini hiçbir zaman kişiselleştirmemeliyiz. Şikâyetlerin hizmete yönelik aksaklıklar olduğunu unutmamalıyız.

➤ **Şu ifadelerden kaçınınız**

- Hayır!
- Asla!
- Yanlış biliyorsunuz!
- Hata yapıyorsunuz!
- Kesinlikle!
- Yanılıyorsunuz!
- Bilmiyorum!



Resim 2: Fiziki şartları ile konuk memnuniyetini sağlayamaya hazır tesis

EREN OTEL

ANA DEPARTMAN ÖN BÜRO	İLGİLİ DEPARTMANLAR KONUK İLİŞKİLERİ
PROSEDÜR ADI Madde 58	SIRA NO KONUK ŞİKAYET VE SORUNLARI İLE İLGİLENME
YÜRÜRLÜK TARİHİ 29.01.2001	SAYFA ADEDİ 1 SAYFA

PROSEDÜR

PROSEDÜR AÇIKLAMASI

EREN OTEL bünyesinde, konuğun karşılaşılabileceği misafir şikayet ve sorunlarının çözümünde izlenecek yol aşağıdaki gibidir.

- **Konuk**, herhangi bir sorun veya şikayet için deske geldiğinde; o an yapılan tüm işler bir kenara bırakılır dikkatle misafir dinlenir.
- **Konuk** sorun veya şikayetini aktarırken mutlaka not alınmalıdır ve göz kontağı asla kaybedilmemelidir.
- **Konuğun** problemi ne olursa olsun kabul edilir ve yaşatılan problem için özür dlenir.
- **Konuğun** sorununu tam olarak anlayabilmek için net sorular sorulur ve bunlar not alınır.
- **Konuğa**, çözüm sunulur.
- Sunulan çözümün **konuk** için yeterli olduğu teyidi alınır. Sunulan çözümün yerine getirilip getirilmediğinin takibi yapılır.
- Sorunun çözümlendiğinden emin olunduktan sonra **konukla** tekrar temas kurulur ve her şeyin yolunda olduğu konusunda **konuk** yorumu alınır ve sorunun daimi olarak çözüldüğünden emin olunur.
- **Konuğa** asla yerine getirilemeyecek sözler verilmez.
Çözülemeyen sorun veya şikayetle karşılaşıldığında zaman kaybetmeden mutlaka bir üste başvurulmalıdır

Tablo 1:İşletme konuk ilişkileri prosedürü

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Konaklama tesisiyle ilgili konuk sorunlarını belirleyiniz.➤ Konuk sorununu çözmeye kullanacağınız yöntemi belirleyiniz.➤ Konuk sorununu çözümünü sonuçlandırınız.➤ Konuk sorunlarının çözülüp çözülmediği ile ilgili yöneticinize bilgi veriniz.➤ Sorunun çözümü ile ilgili rapor düzenleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğu selamlayınız.➤ Konuğu dikkatle dinleyiniz.➤ Konuğun sorununu çözerken beden dilini iyi kullanınız.➤ Ses tonunu, iyi ayarlayınız.➤ Konuğun sözünü, kesmeyiniz.➤ Konuğa nazik davranınız.➤ Konuğu ikna ediniz.➤ Anlaşılır ve güzel konuşunuz.➤ İşletmenin yönetim yapısındaki, hiyerarşik sıralamaya dikkat ediniz.➤ Raporu okunaklı ve anlaşılır yazınız.

KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmaları bir arkadaşınızla birlikte gözlemleyerek, eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

İşlem Basamakları	Evet	Hayır
1. Konuğun tesisle ilgili sorunlarını belirlediniz mi?		
2. Konuk sorunu çözmede kullanacağınız yöntemi belirlediniz mi?		
3. Konuk sorununu çözümlediniz mi?		
4. Konuk sorununun çözümüyle ilgili yöneticinize bilgi verdiniz mi?		
5. Sorunun çözümüyle ilgili konuğa bilgi verdiniz mi?		
6. Sorunun çözümüyle ilgili rapor tuttunuz mu?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma		
1. Mesleğine uygun kıyafet giydiniz mi?		
2. Çalışma alanını düzenli kullandınız mı?		
3. Beden dilini etkili kullandınız mı?		

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki doğru olan seçeneği yuvarlak içine alarak işaretleyiniz.

- Hizmet hatalarından kaynaklanan şikayetlerle karşılaşıldığında çözümü nasıl olmamalıdır?
 - Hatayı zamanında düzeltmek
 - Hatayı not etmek, sonra ilgilenebileceğinizi söylemek
 - Yetkilinin şu anda olmadığını, belirtmek
 - Sorunun sizin bölüme ait olmadığını, belirtmek
- Şikayet çözme tekniklerinden personelin genel davranışı nasıl olmamalıdır?
 - Konuktan özür dilemek
 - Benzer hataların tekrar etmemesi için önlem almak
 - Sorumluluk almamak
 - Sorunla ilgili bilgileri öğrenmek
- Şikayet çözümede kabul görmeyen davranışlar, nasıl olmamalı?
 - Eksik veya yanlış cevaplar verilmeli
 - Teşekkür etmeli
 - Sorunu sonuçsuz bırakmalı
 - Olaya fazla ticarı yaklaşmalı
- Aşağıdakilerden hangisi konuğun şikayette bulunmama nedenlerindedir?
 - Sıcak su bulunmaması
 - Yemeklerde hijyen ve sanitasyon kurallarının uygulanmayışı
 - Reklamlarda anlatılan otel olmayışı
 - Bir cevap almak için çok bekliyeşi
- Öfkeli bir konuğu, sakin bir konuğa dönüştürmek için, nasıl bir davranışta bulunmalıyız?
 - Doğru bir sorun çözme stratejisi uygulamalıyız.
 - Etkili dinleme kurallarını uygulamamalıyız.
 - Konuğa karşı şüpheli olmalıyız.
 - Konuğa psikolojik yardım almasını önermeliyiz.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı, cevap anahtarı ile karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek değerlendiriniz. Eksik olduğunuz konulara dönerek tekrarlayınız. Tüm soruları doğru yanıtladıysanız diğer faaliyete geçiniz.

Konuk tarafından bir tesis hakkında <http://www.şikayetim.com.tr/> den alınan gerçek bir şikayetin çözümünde konuki ilişkiler müdürü olsanız neler yapardınız.

XXXXX OTEL Konuk Memnuniyetini Önemsemediği Sürece Kan Kaybetmeye Mahkum rumuz-8786 09Ağustos2004

XXXX Oteli

Gazetelerde yayımlanan tur tanıtımlarında hep adını görüp kalmayı istediğimiz bir oteldi. 7 Ağustos 2004 tarihinde mesai arkadaşımızın oğlunun yemekli düğününe davet edildik. Ne tesadüftür ki, düğün XXXX Oteldeydi. Arkadaşımızla önceden yaptığımız sohbette yemek ile ilgili teferruatlı bilgi almıştık(Örneğin, yemeğin 3 seçenekli olduğunu birinci yemeğin tavuk döner, ikinci yemeğin ızgara köfte, üçüncü yemeğin mantarlı tavuk sote olduğunu öğrendik).Aynı gün saat 21.00 sularında otele vardık. Otel girişinde gayet nazik karşılandık. Tatil yapmayı düşündüğümüz otelin fiyatı konusunda bilgi alıp düğünün yapılacağı çatı katına çıktık. Düğün bizim otelde kalmamız için referans olacaktı. Ancak o saatte hala masaların boş olması ilginç geldi.

Saat 22.00 sularında yemek servisine başlandı. Ellerinde eldiven olan genç garson önce herkese birer çatal dağıttı. Ekmekler konukların gözü önünde sağlıksız koşullarda kesilip servis yapıldı. Ordövr tabaklarının servisleri yapıldı. Mezeleri yemek ne mümkün, bir çoğu ekşimişti. Domates, salatalık, peyniri yiyip tabakları bıraktık. İşin ilginci masalarda tuz, peçete ve bardak yoktu. Garsonlara rica ettiğinizde teker teker geliyordu. İçecek anlaşmada yoktu. Paramızı verip garsondan su istediğimizde 3 plastik bardak ve bir şişe su geliyordu. Ancak garsonlar biraz unutkanı.Ya parayı bozdurmakta sıkıntı yaşıyorlar ya da para üstünü vermeyi unutuyorlardı. Yemek boyunca (pasta dahil) hep aynı çatalı kullanmak zorunda kaldık. Bıçak hiç görmedik. Konuk olarak otel personeli ile ev sahibi arasındaki gerginliği hissetmemek mümkün değildi.Saat 23.00 sularında ev sahibinin ricasıyla masalara peçete servisi yapıldı. Sıcak yemekler sorulmadan herkese soğuk tavuk döner, kazık gibi olmuş patates kızartması ve donuk pilav servisi yapıldı.

Yeni hayatlarına adım atan çiftlerin unutamayacakları bir akşam (düğün töreni) geçirmek hakları iken sağ olsun otel idaresi geceyi rezil etmeyi başardı.Tabi ki bizim Xxxx Oteldeki tatil hayalimizde suya düştü.

Sağ olsun otel reklamını çok güzel yaptı. Düğüne davetli olan herkes potansiyel bir konuk. Ancak işletmeci bu olaya bu gözle bakmayı başarmadığı sürece kan kaybetmeye mahkum. Umarım yazılanlar ilgilerini çeker. Türkiye'nin tanınmış tatil yerlerinden birinde bunları yaşamış olmak bizi çok üzdü.

Yukarıda verilmiş gerçek konuk şikayetiyle ilgili olarak konuk ilişkiler müdürünün alması gereken önlemleri rapor halinde yazınız.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Gerçek konuk şikayetiyle ilgili olarak verilmiş konuk ilişkiler müdürünün alması gereken önlemleri aşağıdaki ölçüğe göre değerlendiriniz.

Kriterler (Ölçütler)	Evet	Hayır
Mesleki Uygunluk ve Kıyafet		
1. İş standartlarına uygun kıyafet giydiniz mi? (Departman kıyafeti)		
2. Fiziksel görünümünüz uygun mu? (Kişisel bakım ve temizlik)		
Konuk Tipleri ve Davranışlar		
1. Konuğu içten gülümseyerek konuğu karşıladınız mı?		
2. Konukla göz teması kurdunuz mu?		
3. Konukla iletişim tekniklerini doğru kurdunuz mu?		
4. Konuğa nazik davrandınız mı?		
5. Konuğa ait bilgileri aldınız mı?		
6. Anlaşılır bir şekilde konuştunuz mu?		
7. Etkin bir şekilde konukyi dinlediniz mi?		
8. İletişimde beden dilini kullandınız mı?		
9. Konuğa ismiyle hitap ettiniz mi?		
10. Konuğun beklentilerini belirlediniz mi?		
11. Konuğun beklentileri doğrultusunda konuğa yardımcı oldunuz mu?		
12. Konuğun şikayetlerini dinlediniz mi?		
13. Konuk şikayetinin kaynağını belirlediniz mi?		
14. Konuk şikayetinin çözümü için yöntem belirlediniz mi?		
15. Konuk sorununu çözdünüz mü?		
16. Sorunun çözümü hakkında konuğu bilgilendirdiniz mi?		
17. Sorunun çözümü hakkında bir üstünüzü bilgilendirdiniz mi?		
18. Sorunun çözümüyle ilgili rapor tuttu mu?		
19. Konuğun memnuniyeti ile ilgili anket uyguladınız mı?		
20. Konuğu güler yüzle uğurladınız mı?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma		

1. Çalışma alanını düzenli kullandınız mı?		
2. Uygun belgeleri seçerek kullandınız mı?		
3. Konuk tiplerine uygun davranışta bulundunuz mu?		
4. Zamanı iyi kullandınız mı?		
Konuk Memnuniyetinin Tespiti		
1. Konukla doğru iletişim kurdunuz mu?		
2. Konuğun beklentilerine uygun hizmet yaptınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Konuk Tipleri ve Davranış Modülü, faaliyet ve araştırma çalışmaları sonunda kazandığınız bilgilerin, ölçülmesi ve değerlendirilmesi için öğretmeniniz size ölçme aracı uygulayacaktır.

Siz de bu uygulamayı yaparak kendinizi değerlendiriniz. Eksik veya hatalı olduğunuz konularda faaliyetlere geri dönünüz. Konuk Tipleri ve Davranış Modülünü bitirme değerlendirmesi için öğretmeninizle iletişim kurunuz.

Öğretmen, bu formatı kullanabileceği gibi, zümre öğretmenler kararıyla formatı değiştirebilir veya yeni bir format oluşturabilir.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1'İN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	A
3	C
4	B
5	C

ÖĞRENME FAALİYETİ 2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	A
3	A
4	B
5	C

ÖĞRENME FAALİYETİ 3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	C
3	B
4	D
5	A

KAYNAKÇA

- AÇIKALIN Aytaç, **Çağdaş Örgütlerde İnsan Kaynağının Yönetimi**, Pegem Yayın No: 7, Ankara, 1994.
- ATAMAN Gökhan, **MNG, Turizm Eğitim Merkezi**, Antalya, 2005.
- ATMACA Nurcan, **Turizm Sektöründe İnsan İlişkileri Yayınlanmamış Ders Notları**, Antalya, 2003.
- BİLEN Mürvet, **Sağlıklı İnsan İlişkileri**, Armoni Ltd., Ankara, 1994.
- DOĞAN Hasan Zafer, **İş Psikolojisi II**, MEB Basımevi, İstanbul, 1987.
- EREN Ersümer, **İnsan İlişkileri Yayınlanmamış Ders Notları**, Antalya, 2001.
- HANÇER Murat, **Seyahat ve Turizm Araştırmalar Dergisi**, Cilt:3 No:1-2, Aydın, 2003.
- MISIRLI İrfan, **Ön Büro Öğretmen El Kitabı**, Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara, 2001.
- MISIRLI İrfan, **Ön Büro 5 (Genel Konular-Misafir ile İlişkiler)**, Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1996.
- ÖZDEMİR Emin, **Güzel ve Etkili Konuşma Sanatı**, Remzi Kitabevi, Ankara, 000.
- YÜKSEL Atila, Uğur KILINÇ, **Seyahat ve Turizm Araştırmalar Dergisi**, Cilt:3 No:1-2, Aydın, 2003.
- <http://www.education.ankara.edu.tr>
- <http://www.kemerholidayclub.com>.
- <http://www.picproje.org>
- <http://www.resortacademy.com/>
- <http://www.stad.adu.edu.tr/>
- <http://www.şikayetim.com/>