



**KAMELYA  
COLLECTION**

**EXCLUSIVE HOTELS**

## **ISO 10002 MİSAFİR MEMNUNİYETİ, ŞİKÂyetLERİN ELE ALINMASI POLİTİKAMIZ**

Kamelya Collection, temel değerlerinden ödün vermeden, aşağıdaki politikaları benimsemiş ve yaşama geçirmeye karar vermiştir: Politikamız, başarılarımızın sürdürülebilir olmasını sağlamak yönünde mümkün olduğunca sürekli gelişmeyi esas almaktadır.

Müşterilerimizin memnuniyetini, gereksinimler ve hizmet standartlarımızın gelişmesine paralel olarak sürekli artırırız.

Müşteri isteklerini daima kaliteli hizmet sunma anlayışımızla ele alırız. Müşterilerimizden şikâyet aldığımız durumda her şikâyeti objektif, özenli, adil tarafsız yargısız ve ücretsiz bir şekilde inceler ve bu inceleme sonucunda çözüm sunarız.

Aynı şikâyetin tekrar oluşmaması için; şikâyet ve öneriler paralelinde de kalıcı iyileştirmeleri sistem ve süreçlerimizde uygularız. Müşterilerimizle uzun süreli ilişkiler kurmaya, yeni müşteri kazanmak kadar önem veririz.

**GENEL MÜDÜR**