

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

EĞLENCE HİZMETLERİ

KONUK İSTEKLERİ

Ankara, 2014

- 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 İSTEKLERİNİ BELİRLEME | 3 |
| 1.1. Değerlendirmenin Tanımı..... | 3 |
| 1.2. Değerlendirmenin Amacı | 4 |
| 1.3. İstekleri Tespit Etme Yöntemleri | 4 |
| 1.3.1. Kullanılan Yönteme Göre | 5 |
| 1.3.2. Yapılışına Göre | 11 |
| UYGULAMA FAALİYETİ..... | 15 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME..... | 16 |
| ÖĞRENME FAALİYETİ-2 | 18 |
| 2. KONUĞUN SORUNUNU ÇÖZME | 18 |
| 2.1. Problem Çözme Teknikleri..... | 18 |
| 2.1.1.Problemin Tanımı | 18 |
| 2.1.2. Problem Çözme Basamakları..... | 19 |
| 2.1.3. Problemlı Konuk Tipleri | 23 |
| 2.1.4. Problemlı Konuklara Yaklaşım..... | 24 |
| 2.2. Konuğun Sorununa Çözüm Bulma..... | 25 |
| 2.2.1. Sorununu Kendi Çözebiliyorsa Hemen Sonuçlandırma..... | 25 |
| 2.2.2. Yetkisini Aşıyorsa Bir Üstüne İletme | 26 |
| 2.2.3. Sorunun Çözülüp Çözülmediğini Takip Etme | 26 |
| 2.2.4. Sorunun Çözümünü Neticelendirme | 26 |
| 2.3. Şikâyet Durumunda Konuk Memnuniyetini Sağlama | 27 |
| 2.3.1. Ses Çıkarma | 27 |
| 2.3.2. Ayrılma | 28 |
| 2.3.3. Misilleme | 28 |
| UYGULAMA FAALİYETİ..... | 30 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME..... | 32 |
| MODÜL DEĞERLENDİRME..... | 33 |
| CEVAP ANAHTARLARI | 34 |
| KAYNAKLAR..... | 35 |

AÇIKLAMALAR

| | |
|--|---|
| ALAN | Eğlence Hizmetleri |
| DAL/MESLEK | Animatörlük / Çocuk Animatörlüğü |
| MODÜLÜN ADI | Konuk İstekleri |
| MODÜLÜN TANIMI | Eğlence hizmetlerinde konuk isteklerini tespit etme ve konuğun sorunlarına çözüm bulma konularının verildiği öğrenme materyalidir. |
| SÜRE | 40/16 |
| ÖNKOŞUL | Bu modülün ön koşulu yoktur. |
| YETERLİK | Konuk istek ve şikâyetlerini ilgili birime iletmek |
| MODÜLÜN AMACI | Genel Amaç Konukların isteklerine uygun, doğru ve çözüm yolları olarak değerlendirme yapabileceksiniz. Amaçlar <ol style="list-style-type: none">1. Konuk isteklerini çeşitli yöntemler ile doğru olarak tespit edebileceksiniz.2. Konukların sorununa problem çözme tekniklerine ve konuk özelliklerine göre doğru çözümler bulabileceksiniz. |
| EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI | Ortam: Sınıf, sektör, atölye Donanım: Bilgisayar donanımları, VCD, DVD, televizyon, projeksiyon cihazı |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen, modül sonunda ölçme aracı (çoktan seçmeli test, doğru-yanlış testi, boşluk doldurma, eşleştirme vb.) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir. |

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

İnsanoğlu günlük hayatın getirdiği karmaşa ve monotonluktan kaşmak için farklı ortamlarda bulunmak, tatile çıkmak arzusu içindedir. Ekonomik gücü yerinde olanlar, turizm olgusuna daha rahat katılırlarken ekonomik gücü kısıtlı olanlar birçok fedakrlık yaparak bu olgunun içinde yer almaya çalışır.

Katılım şekli ne olursa olsun bu olguda yer alan herkes satın aldığı hizmetlerle ilgili olarak birçok beklenti içindedir. Bu beklentilerin karşılanmaması ya da sağlıklı karşılanmaması konuğun memnuniyetsizlik duymasına neden olacaktır. Bu memnuniyetsizlik duygusu ile konuğun işletme ile ilgili olumsuz düşüncelere sahip olması, işletmenin kaygı duyması gereken bir durumdur. Çünkü konuk memnuniyetsizlik duyduğu sorunla ilgili şikyette bulunacak ve bu durumun tazmin edilmesini isteyecektir. Bu aşamada işletmelerin konuğun şikâyetine yaklaşımları, şikâyeti ele alışları ve çözüme ulaştırmaları konuğun işletme ile ilgili düşüncelerinin olumlu bir şekil almasını sağlayabilir.

İşletmeler, problemin oluşmaması ya da ortaya çıkan problemlerin bile sağlıklı çözülmesi için önceden çeşitli tedbirler almalı ve özellikle hizmet sektörü için önemli olan bu konularla ilgili çeşitli stratejiler geliştirmelidir. Böylece daha sorunsuz, daha keyifli ürünler geliştirilecek ve ürünleri tüketen konukların da mutlu ve memnun ayrılmaları; hizmeti satın aldığı işletmeye güven ve bağlılık duymaları temin edilmiş olacaktır.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Konuk isteklerini çeşitli yöntemler ile doğru olarak tespit edebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Eğlence hizmetlerinde konuk isteklerini belirlemek için kullanılan yöntemleri ve bunlarla ilgili çalışmaları araştırıp bilgi toplayınız. Elde ettiğiniz bilgileri rapor haline getirip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. KONUK İSTEKLERİNİ BELİRLEME

1.1. Değerlendirmenin Tanımı

Turizm sektörünün diğer sektörlerden farklı olduğunu ve bir hizmet sektörü olduğunu yani tüketicilere sunulan ürünün mal yerine, hizmet olduğunu biliyoruz. Ancak diğer sektörlerde olduğu gibi hizmet sektöründe de sunulan ürünün kalitesi çok önemlidir. Tüketicilerin yani konukların, sunulan hizmetin kalitesiyle ilgili düşünceleri, memnuniyetleri, diğer sektörlerden daha büyük önem taşır. Çünkü piyasa ürünlerinde ürünün satın alınmadan önce denenmesi, kusurlu olması halinde ya da tüketici tarafından beğenilmemesi durumunda değiştirilmesi söz konusudur. Oysaki piyasa ürünleri için bahsedilen tüm bu durumların hizmet sektöründe gerçekleştirilmesi mümkün değildir. Konuğa sunulan bir konaklama, yeme içme, eğlence vb. hizmetin önceden denenmesi mümkün değildir. Turizm sektörünün özelliğinden kaynaklanan bu durum, konuk memnuniyetinin önemini daha da artırmaktadır.

Turizm sektöründe yer alan işletmeler bu bilinçle hizmet vermektedir. Konukların beklentileri, memnuniyetleri, memnuniyetsizlikleri ve bunların derecelerini, nedenleri ve beklentilerini tespit etmek sektörde hizmet veren kuruluş ve personele yol gösterici olmaktadır. Bunları belirleyebilmek için sektörde hizmet sunanlar tarafından geliştirilmiş çok çeşitli yöntemler vardır. Uygulanan bu yöntemlerle konukların memnuniyetleri, memnuniyetsizlikleri, bunların dereceleri ve beklentileri değerlendirilir ve değerlendirmelerden elde edilen sonuçlara göre çeşitli tedbirler alınır.

1.2. Değerlendirmenin Amacı

Konuk memnuniyetini ve beklentilerini tespit etmek için yapılan tüm değerlendirmelerde amaç, sunulan hizmetlerin şeklini ve kalitesini yükseltmek ve bunun sonucunda konuk memnuniyetini artırmak, en üst düzeyde tutmaktır. Hizmet sektörünün özelliği gereği ürünün satın alınıp kullanılmasından sonra geriye konukların yaşadıklarının anı olarak kalması, bu tip değerlendirmeleri gerek konaklama tesisleri, gerekse seyahat acenteleri gibi çeşitli turizm işletmeleri açısından önemli kılmaktadır. Sunulan hizmetten memnun kalan bir konuk, aynı hizmeti tekrar satın almak isteyeceği gibi beraberinde dostlarının da satın almasını sağlayacaktır. Bunun tersinin gerçekleşmesi durumunda ise; konukların tekrar gelmesi riske girebileceği gibi, ürünün olumsuz reklamını yapacakları için de hem hizmeti sunan işletmenin hem de ülkenin maddi ve manevi anlamda zarar görmesine neden olacaktır.

Piyasa ürünlerinde olduğu gibi turizm sektöründe sunulan ürünlerde tüketiciyi koruma ile ilgili kanunlar uygulanmaktadır. 1618 sayılı kanun ve yurt dışında “Frankfurter Tabella” olarak anılan ülkemizde “Kütahya Çizelgesi” olarak yürürlüğe giren kanun ve yönetmelikler bu amaçla düzenlenmiştir. Ürünlerin eksik, kusurlu sunulması durumunda, bunların derecelerine göre alınacak tedbirleri ve uygulanacak yaptırımları içerir. Buna dayanarak memnuniyetsizliği durumunda konuk, satın aldığı hizmeti tekrar etme veya ödediği ücreti kısmen ya da tamamını geri alma gibi yaptırımlarla koruma altına alınmıştır. Bununla ilgili olarak konuk ürünü satın aldığı turizm işletmesi ile ilgili olarak reklamasyon (kusurlu ürünle ilgili tazmin talebi) çeker ve kusurun giderilmesini talep eder. Ancak iddialarını ispatlamak durumundadır. Her ne olursa olsun, yaşanan bu tür olumsuzluklar işletmenin imajını, prestijini ve kendisine duyulan güveni sarsacaktır.

Eğlence hizmetlerinde de konuk memnuniyeti çok önemlidir. Konukların tesis içindeki konaklamalarının dışında, tesisin eğlence hizmetleri departmanının sağladığı aktivite, gösteri vb. etkinliklerden de memnuniyetlerinin en üst düzeyde sağlanması son derece önemlidir. Animasyon ekibindeki herhangi bir personelin konuğa yanlış davranması, aktiviteler sırasında istenmeyen sonuçların ortaya çıkması ya da aktiviteden hoşnutsuzluk konuğun memnuniyetsizliğine hatta şikâyetine neden olacaktır. Bunlara çözüm bulmak ve en önemlisi bu tip sorunların oluşmasına engel olmak için önceden çeşitli önlemler almak, planlamalarda son derece dikkatli ve titiz çalışmak gerekir.

1.3. İstekleri Tespit Etme Yöntemleri

Konuk memnuniyeti esasına dayalı hizmetlerde bunların ölçülmesi ve değerlendirilmesi gerekir. Aksi takdirde yapılacak her türlü çaba boşuna olacaktır. Hizmet sektöründe genel kurallardan biri, sunulan ürünlerin tüketimi sırasında her tüketicinin aynı memnuniyeti, tatmini duymasının mümkün olamayacağıdır. Çünkü her konuk ayrı bir kişiliktir, her birinin beklentileri ve onu şekillendiren farklı yaşam koşulları vardır. Bu nedenle bir üründen elde edilen memnuniyet derecesi de kişilerin bu farklılıklarına göre değişiklik gösterecektir.

Kişisel özelliklere ve beklentilere göre değişiklik gösteren memnuniyeti belirlemek, buna göre sunulacak ürünleri hazırlamak ve çeşitlendirmek gerekir. Bunun için iki aşama vardır:

- Konuk beklentilerini tespit etmek
- Konuk memnuniyetini tespit etmek

Yeni hazırlanacak olan ürünlerde konukların beklentileri tespit edilmelidir. Mevcut uygulamalarda ise konukların bunlardan aldığı tatmini ve memnuniyeti tespit etmek gerekir. Tüm bunlardan elde edilen sonuçlarla hazırlanacak ürünleri belirlemek gerekir. Ancak, toplu hâlde sunulacak ürünlerde herkesin aynı memnuniyeti alamayacağı göz önünde bulundurularak ortak memnuniyeti en üst düzeyde tutmak amaçlanmalıdır. Ancak bu tür ürünleri hazırlamak profesyonel olmayı ve uzmanlığı gerektirir.

Eğlence hizmetlerinde de konuk memnuniyeti ve tatmini dikkate alınarak sunulacak aktivite ve gösteri programları hazırlanmalıdır. Bu programlar ve aktiviteler yine konusunda uzmanlaşmış, profesyonel kişilerce hazırlanmalıdır fakat burada dikkat edilmesi gereken husus, sadece tek bir konuk için bir aktivite ya da gösteri hazırlanamayacağıdır. Çünkü tek bir konuk için bağımsız bir aktivite ve bununla ilgili aktivite alanı hazırlanamaz. Örneğin, tavla seven bir konuk için tavla temin edilebilir ancak başka katılımcılar bulunamayacaksa bir tavla turnuvası düzenlenemez. Çok ender olarak istenebilecek bir spor aktivitesi vb. bir aktivite ile ilgili olarak çalışma alanı hazırlanamaz.

Konuk memnuniyetlerini ve beklentilerini tespit etme yöntemleri iki ayrı şekilde gruplandırılır:

- Kullanılan yöntemlere göre
- Yapılışına göre

Eğlence hizmetlerinde konuklar istek ve şikâyetlerini animasyon masasına, info-desk'e (bilgilendirme masası), animatöre vb. yerlere yapabileceği gibi bunun dışında uygulanan yöntemleri de kullanabilir.

Kullanılan yöntemlerden elde edilen sonuçlardan istatistikî bilgiler de elde edilebilir. Bunların sonuçlarından yararlanarak açılacak pazarlar, sunulacak ürünler gibi pazarlama açısından önemli bilgiler de elde edilir. Sorgulamalar hazırlanırken bu tür bilgilerinde elde edilebilirliği hesaplanmalıdır.

1.3.1. Kullanılan Yönteme Göre

Konuk memnuniyeti ve beklentilerini belirlemek için uygulanan çeşitli yöntemler vardır. Bu yöntemler konuklara ulaşılabilirlikle ilgilidir. Mümkün olduğunca fazla kişiye ulaşmak ve gerçekçi verilere ulaşmak esas olmalıdır. Bu yöntemler kullanılarak sadece konuklara değil, potansiyel turistlere de ulaşmak gerekir. Çünkü hedef kitle ne kadar geniş tutulursa elde edilecek sonuçlar da o kadar çok olacaktır. Bu da bizi daha geniş çaplı bir araştırmaya ve sonunda da ürün çeşitliliğine ulaştıracaktır.

Kullanılan yöntem ne olursa olsun dikkat edilmesi gereken bir nokta da araştırmada amacımızın iyi ve doğru belirlenmiş olmasıdır. Belirlenen amaç ne kadar net olursa yapılacak araştırmanın şekli ve yöntemi de o denli sağlıklı olacaktır. Neyi öğrenmek istiyorsak hazırlanacak sorular da onu sorgulayacak nitelikte olmalıdır. Bizleri amaçtan uzaklaştıracak gereksiz soruların olması sonuçların da yanlış değerlendirilmesine neden olabilir ya da değerlendirmeyi gereksiz olarak uzatabilir.

Hazırlanan sorularda sadelik çok önemlidir. Mümkün olduğunca az, anlaşılır, ancak sonuca ulaştıracak nitelikte olmalıdır. Aksi takdirde anketin uygulandığı kişilerde bıkkınlığa neden olacak kişiler bir önce bitirmek için çok da sağlık olmayan cevaplar verecektir. Bu tip cevaplandırmalar da bizleri yanlış yönlendireceği için yapılan araştırmaları gereksiz kılacaktır. Hazırlanan sorular dışında konukların ya da potansiyel turistlerin düşünce ve isteklerinin ayrıca alınmasına fırsat tanınmalıdır.

Kullanılan yöntem ne olursa olsun, gerek hazırlanması gerekse değerlendirilmesi aşamasında mutlaka alanında profesyonel kişilerle dikkatli ve titiz bir çalışmanın yapılması şarttır.

Hizmet sektöründe kullanılan yöntemler eğlence hizmetleri alanında da uygulanmaktadır. Genelde çok büyük farklılıklar göstermemekle alana özel bazı uygulama görülebilir. Ancak çoğunlukla tesis içi anket uygulamaları, istek şikâyet formları ve yüz yüze görüşmeler kullanılır.

1.3.1.1. İstek-şikâyet Formlarının Değerlendirilmesi

Eğlence hizmetlerinden yararlanan konukların görüşlerini belirtmeleri için düzenlenen formlardır. Son derece yalın hazırlanır. Anketlerde yer alan türde sorular yer almaz; sadece konuğun kimliğinin ve hangi tarihler arasında hizmetlerden yararlandığının belirlenebilmesi için sorgulama kısmı yer alır. Bunun dışında konukların gerek isteklerini, gerekse şikâyetlerini yazabilecekleri boş bir alan yer alır. Bu formlarla ilgili geliştirilmiş bir standart yoktur, her işletme kendisi geliştirebilir. Hizmet sektöründeki her alan için işletme tarafından hazırlanan standart sorgulamalar farklıdır. Örneğin, seyahat acentelerinde rehber adı, satın alınan ürünler, voucher no'su, konaklanan tesisler, otobüs no'su vb. konular sorgulanır. Tüm bunlardaki amaç konuğu net olarak tespit etmek, aynı zamanda hizmetin sunulmasında kullanılan kişiler ve firmaları değerlendirmektir. Bu tip değerlendirmelerin yapılabilmesi için konuğun mutlaka hizmetten yararlanması gerekir.



| ANİMASYON EKİBİ/ENTERTAINMENT DEPT. İSTEK/ŞİKÂYET FORMU | |
|--|----------|
| KONUĞUN | GÖRÜŞLER |
| Adı-Soyadı : | |
| Oda No : | |
| Tesise Giriş Tarihi : | |
| GÖRÜŞLER | |
| | |

Şekil 1: Eğlence hizmetleri alanında kullanılabilecek istek/şikâyet form örneği

1.3.1.2. Anketlerin Değerlendirilmesi

Anketle değerlendirmeler hizmetten yararlanan konuklara satın aldıkları hizmetleri sorgulamaları için uygulanabileceği gibi, potansiyel turistlerin beklentilerini tespit etmek, daha önceki deneyimlerinden yararlanmak için de uygulanabilir. Ancak, anket uygulaması çok önemlidir. Hangi konunun sorgulandığı, hedef kitlenin kimler olduğu, anketin kimlere uygulanacağı önceden belirlenmeli ve anket hazırlığı ona göre yapılmalıdır. Plansız rastgele yapılan anket uygulamaları sağlıklı olacak, bizleri hiçbir sonuca götürmeyecektir. Eğer amacımız potansiyel turistlerin beklentilerini tespit ederek onların da hizmet satın almalarını temin etmek ise ankette yer alan sorular o doğrultuda olmalıdır. Anketin uygulanma yeri de işletme değil, konukların ikametgâhları ya da iş yerleri olmalıdır. Çünkü henüz daha hizmet satın almamış kişilerin görüş ve beklentileri ölçülerek onları turizm sektörüne dâhil etmek amaçlanmaktadır. Amacımız konukların görüşlerini tespit etmek ise hizmetin kullanımı sırasında çeşitli yöntemlerle bu ölçülmelidir. Anket çalışmaları özelliği nedeniyle çok geniş kitlelere ulaşılabilir, bu sayede mümkün olduğunca fazla kişinin görüşü alınabilir.

Anket çalışmaları aşağıdaki aşamalarla ele alınırsa daha sağlıklı çalışmalar gerçekleşir:

- Amaç belirleme
- Konu belirleme
- Hedef kitleyi tespit etme
- Soruların hazırlığı (anket hazırlığı)
- Uygulama
- Değerlendirme

Anketlerde sorular hazırlanmadan önce neyin sorgulandığı çok net olarak belirlenmelidir. Örneğin, tesisin hizmet kalitesi mi, tesisin ürün kalitesi mi, personelin yaklaşımı mı, acentenin ilgisi mi, rehberin konuğa yaklaşımı mı, rehberin bilgi düzeyi mi, eğlence hizmetleri departmanında yer alan ekibin konuğa yaklaşımı mı gibi benzeri konuların içinden hangisinin sorgulanacağını belirlemek gerekir. Eğer, amaç doğru belirlenirse sorgulanacak konu da net olarak karşımıza çıkar. Daha sonra bu anketin kimlere uygulanacağı tespit edilmelidir. Konunun ne olduğu dikkate alınarak sorgulanması gereken noktalarla ilgili sorular hazırlanır. Ancak, bu sorular yoruma açık olmayacak şekilde son derece net ve anlaşılır olmalıdır yani anketi dolduran her kişi, sorudan farklı anlamlar çıkarmamalıdır. O soruyu okuyan herkes aynı şeyi anlamalıdır. Anketlerde çok fazla soru sorarak kişileri bıktırmamak da gerekir. Mümkün olduğunca az soru ile sorgulama yapılmalıdır; yalnız sorulan soruların sorgulanana içermesine dikkat edilmelidir.

Uygulanan anketlerin deneyimli kişiler tarafından son derece dikkatli ve titiz bir çalışma ile değerlendirilmesi gerekir. Ortaya çıkacak sonuçlar çok önemlidir. İşletme ister eğlence hizmetleri departmanı, ister tesis, isterse bir acente olsun mutlaka elde edilen bu sonuçları üst düzey yöneticileri ile değerlendirmelidir. Yapılacaklar, alınacak önlemler ile ilgili olarak mutlaka ekibin görüşleri alınarak ekip bilgilendirilmelidir. Çünkü anket değerlendirilmelerinin sonucunda ortaya çıkanlar konusunda ve alınan tedbirler, yapılacak değişikliklerle ilgili olarak ekip bilgilendirilmediği takdirde sonuç değişmeyecektir.



Dikkatli, sistemli ve titiz çalışınız.

Karşınızdaki dikkatli dinleyiniz !

| ANİMASYON EKİBİ/ENTERTAINMENT DEPT. KONUK MEMNUNİYETİ FORMU | | | | | | | |
|--|--|---------|-----|------|----------|------|----------|
| Soru no | DEĞERLENDİRME | Çok iyi | İyi | Orta | Yetersiz | Kötü | Çok kötü |
| 1. | Animasyon ekibinin konuklarla ilişkileri | | | | | | |
| 2. | Animasyon ekibinin güvenilirliği | | | | | | |
| 3. | Animasyon ekibinin dil yeterliliği | | | | | | |
| 4. | Aktivitelerde başarısı | | | | | | |
| 5. | Aktivitelerin başarısı | | | | | | |
| 6. | Aktivitelerin yeterliliği | | | | | | |
| 7. | Aktivite alanlarının uygunluğu | | | | | | |
| 8. | Aktivite alanlarının güvenliği | | | | | | |
| 9. | Show programlarının başarısı | | | | | | |
| 10. | Show programlarının yeterliliği | | | | | | |
| GÖRÜŞLER VE ÖNERİLER | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Şekil 2: Eğlence hizmetleri alanında kullanılacak anket/form örneği

Kullanılan anketlerde bir standart yoktur Her işletme kendisine ait bir anket formatı düzenler. Sadece bunlar hazırlanırken dikkat edilmesi gereken noktaların uygulanmasında fayda vardır. Eğlence hizmetleri departmanında **Şekil 2**'de görüldüğü gibi genel anlamda değerlendirmeler yapılabileceği gibi her aktivite, show programları ve mini kulüpler tek tek detaylandırılarak da değerlendirilebilir.

Anket çalışmalarını belirlenen bir ürün ya da hizmetin detaylandırmasını yapmak için de kullanabiliriz. Tesise bir havuz ilave edilmesine karar verildiğinde doğru olan, havuzun bundan yararlanacak konukların beklenti ve özelliklerine cevap verecek şekilde olmasıdır. Bugüne kadar yapılan anketler sonucunda konukların havuzları tercih nedenleri aşağıdaki gibi tespit edilmiştir:

- Dalgalı ve tuzlu suyu sevmemeleri
- Sahildeki kumun bulaşmasından hoşlanmama
- Odalara ve ana ünitelere daha yakın olması
- Yüzme bilmeyenlerin daha güvenli bulması
- Çocuklu ailelerin daha kontrollü bulmaları gibi

1.3.1.3. Yüz Yüze Görüşmelerle Değerlendirme

Kolay olması ve her an uygulanabilirliği ile en çok kullanılan yöntemdir. Bu yöntem de iki ayrı şekilde kullanılabilir.

Yüz yüze görüşmelerle değerlendirme, ürünün kullanımı sırasında konuklarla yapılabileceği gibi, ürün satın alınmadan önce de uygulanabilir. Uygulama alanı ve kitlelere ulaşılabilirliği kısıtlıdır. Ürünün kullanımı sırasında konuk kendiliğinden talep edebilir ya da sohbet sırasında ekip tarafından gerçekleştirilebilir. Ancak yapılan görüşmelerde elde edilen veriler sonradan görüşmeyi yapan ekipteki personel tarafından mutlaka rapor haline getirilmeli ve üst makama iletilmelidir.



Resim 1.1: Yüz yüze görüşme

1.3.1.4. İletişim Araçları Yolu ile Değerlendirme

Çok fazla kullanılan bir yöntem değildir. Posta, web sayfaları gibi araçlar kullanılır. Görüşlerini aktaran kişinin samimiyetinin ölçülmesi mümkün olmadığı için çok tercih edilmemelidir. Ancak, daha önce üründen yararlanan bir konuk tarafından tercih edilmişse kullanılır; fakat doğruluğu mutlaka sorgulanmalıdır.

1.3.1.5. Acenteler Aracılığı ile Değerlendirme

Yiyecek içecek ve konaklama alanında acenteler aracılığıyla gelen konukların şikâyetleri, yapılan anketler sonucunda elde edilen görüşleri yine işletmelere acenteler aracılığıyla iletilir. İşletmeler, yapılan bu bildirimleri resmi olarak alırlar, bu bilgileri de mutlaka değerlendirmek durumundadır.

Bunun dışında, acentelerin kitlelere daha rahat ulaşmalarından yararlanmak amacıyla, işletmeler kendileri adına acentelerden uygulanmasını talep edebilir. Ancak bununla ilgili her türlü hazırlık mutlaka işletme tarafından hazırlanmalıdır.

Eğlence hizmetleri alanında; gerek tesise ait bir departman için, gerekse entertainment (eğlence hizmetleri) şirketleri için çok kullanılan bir yöntem değildir. Çünkü bu alanda ekip kendisi ile ilgili istek, şikâyet ve görüşleri konukların bizzat kendisinden elde etmeyi tercih eder.

1.3.2. Yapılışına Göre

Konuk memnuniyetlerini tespit etmek ve memnuniyeti artırmak için yapılan tüm çalışmalar belirli bir planlama ile gerçekleştirilir. Yapılacak denetimlerin şekli ve zamanları bu planlamalarda belirlenmelidir. Buna göre konuk memnuniyetlerini tespit etmek ve memnuniyeti arttırmak için denetimler yapılaş şekillerine göre aşağıdaki gibi gerçekleştirilir:

- Periyodik yapılan denetimler
- Konukların denetimi
- Spot denetim

1.3.2. 1.Periyodik Yapılan Denetimler

Sezon içerisinde sunulan hizmetin niteliğine göre önceden belirlenen aralıklarla denetimler gerçekleştirilir. Bu denetimlerde konukların ürünü, personeli ve işletmeyi değerlendirmesi beklendiği gibi işletmedeki sorumlu kişiler tarafından da çeşitli periyodik denetimler gerçekleştirilir. Bu denetimler sonunda gerekli görülen tedbirler alınır, değişiklikler yapılır. Personelle ilgili ortaya çıkan durumlarda ise alınması gereken tedbirler alınarak personel uyarılır, gerekli görüldüğü takdirde iş akdi bile fesih edilebilir.

Periyodik denetimler:

- Aktivite / gösterilerde,
- Haftalık,
- Aylık ve sezonluk,
- Paket satışlara göre gerçekleştirilebilir.

Eğlence hizmetlerinde denetimler çoğunlukla şef animatörler tarafından gerçekleştirilir. Animatörler; performansları, konuğa yaklaşımları, meslek etiğine uymaları vb. konularda sürekli olarak denetlenirler. Aktivite ve gösterilerdeki performansları, iş disiplinleri, konuklarla kurdukları iletişim, sahne hâkimiyeti vb. dikkatle incelenir. Animatörlerle ilgili performans değerlendirmesi yapılır.

Konukların memnuniyetlerinin ve beklentilerinin tespitleri de yine tüm bu periyotlarla tespit edilir. Özellikle konuklara yapılan bir haftalık, on beş günlük gibi uzun süreli paket satışlarda bu periyotlar dikkate alınarak hem animatörler, hem de aktivite ve gösteriler açısından denetimler yapılarak konukların görüşleri değerlendirilir.



Eleştiriye açık ve kompleksiz olunuz

1.3.2.2.Konukların Denetimi

Şef animatörün ya da eğlence müdürü/koordinatörün; personeli, aktivite ve gösterilerin başarısını belirli periyotlarla bizzat denetlemesinin dışında konukların bizzat kendileriyle de bu tür değerlendirmeler yapılır. Konukların aktivite alanlarıyla, animasyon ekibiyle, aktivite ve gösterilerle, hatta bunlarda kullanılan malzeme, materyal, araç gereç, kostümler, dekorlar ve aksesuarlar vb. açılardan görüşleri, değerlendirmeleri alınır. Bu değerlendirmeler yapılırken konuklarla iletişim kurallarına dikkat edilmelidir. Konuklar son derece dikkatli ve sabırla dinlenmeli, iletilen tüm detaylara dikkat edilmeli. Konuğa kendisinin önemsendiği hissettirilmelidir.

Konuklar sorunlarını veya şikâyetlerini aktarırken bazen eğlence hizmetlerini ilgilendiren hususlarda değil, bir başka konukla ilgili görüşlerini de aktarabilir. Kendisi son derece kibar bir şekilde dinlenmeli ve asla yorum yapılmamalıdır. Unutulmamalıdır ki diğer kişi de bizim konuğumuzdur. Özellikle kişisel farklılıklardan ortaya çıkan bu tip sorunlarda taraf olunmamalıdır. Çünkü bu durum kendisinin yanında yer aldığımız konuğun sonradan bizimle ilgili olumsuz düşünmesine neden olabilir. Ayrıca bu tip durumlarda animatörlerin kişilere taraf değil, iyi bir dinleyici olarak yatıştırıcı, sakinleştirici ve çözüm üretici olmaları beklenir.

Konuklara onlarla ilgilenildiği duygusu verilebilmek için tesisin her noktasında konuklarla birlikte olunabilir. Ancak bu yapılırken asla konuklarla laubali diyaloglar kurulmamalıdır. Aradaki sınır belirlenerek oradaki varlığınızın nedeninin konuklara yardımcı olmak, kendilerini evlerindeymiş gibi rahat ve huzurlu hissetmelerini, sizlere güven duymalarını sağlamak olduğu unutulmamalıdır. Konuk sizin yaptığımız işi sevdiğinizi ve saygı duyduğunuzu hissettiği zaman, sizlere daha farklı bakacak ve size güven duyacaktır. Bu olumlu izlenimlerin her biri de sizlere, aktiviteye ve gösterilere bakışını değiştirecektir. Sizi ailesinden, dostlarından biri gibi görmeye başlayacaktır. Bu bakış da, ortaya çıkabilecek aksaklıklarda, konuğun bunları sevdiği insanlardan birinin yaptığı hatalar gibi sıcak karşılamasına neden olacaktır ki bu da olumlu bir sonuçtur.

Konukların denetimleri sırasında animasyon ekibinin dikkat etmesi gereken noktalar şunlardır:

- İletişim kurallarına dikkat edilmelidir.
- Konuklar dikkatli ve sabırla dinlenmelidir.
- Tüm detaylara özen gösterilmelidir.
- Gözlem yapılmalıdır.
- Eleştiriye açık olunmalıdır.
- Demokratik olunmalıdır.
- Hoşgörülü olunmalıdır.

Konukların animatörlerle ilgili ilk izlenimleri çok önemli olduğu için animatörler, gerek şef animatörlerin gerekse eğlence müdürlerinin belirlediği programlar ve yaptıkları uyarıların mutlaka uygulanması gerekir. Konukların tesisle ve aktivitelerle ilgili sorularının net ve doğru cevaplandırılması için, animatörlerin tesisin fiziksel koşullarını, programla ilgili bilgileri çok iyi tanımak durumundadır. Tesisle ilgili konularda tereddütün olduğu durumlarda konuk mutlaka bu konuda bilgili ve yetkili bir kişiye kibar bir şekilde yönlendirilmelidir ya da kendisinden konunun sonuçlandırılması için mutlaka makul bir süre istenmeli ve konuk bilgilendirilmelidir. Hiçbir sorun ve soru kulak arkası edilmemelidir.

Konuğunuzu önemseyişinizi gösteriniz !

1.3.2.3. Spot Denetim

Eğlence hizmetlerinde spot denetim; o anda yapılan, anlık denetimlerdir. Spot denetimler çoğunlukla şef animatörler tarafından gerçekleştirilir. Animatörler; performansları, konuğa yaklaşımları, meslek etiğine, çalışma kurallarına uymaları vb. konularda sürekli olarak denetlenir. Konukla ilişkilerinde yaklaşımları, konuk üzerindeki etkileri, konuğun farklılığının dikkate alınması ve ona göre yaklaşılması konuklar açısından çok önemlidir. Bu nedenle özellikle şef animatör tarafından titizlikle izlenir. Konuğun en öfkeli anında bile kendisini güler yüzle (ama asla alaycı bir ifade olmamalıdır), sabırla, hoşgörülle dinleyen ve karşısındakine önemsendiği duygusunu kuvvetli bir şekilde hissettiren bir animatör, o öfkeyi en kısa sürede yatıştıracaktır. Hatta belki biraz önce öfkeden çıldıran konuk bunun gereksiz olduğu duygusuna bile sahip olacaktır.

Aktiviteler ve gösteriler de çok önemlidir. Bunlarda gerek animatörden kaynaklansın, gerekse tesisin, aktivitenin, gösterinin ve konuk beklentilerinin uyumsuzluğundan kaynaklansın meydana gelecek herhangi bir aksaklık belki de tüm emeklerin boşa gitmesine neden olacaktır. Bu düşünceyle tüm detaylar sorumlu kişiler tarafından dikkatli ve titiz bir çalışma hazırlanır. Uygulamaları izlenir, oluşabilecek aksaklıklar ve nedenleri tespit edilir. Bu arada konuk memnuniyetleri ve bunların dereceleri belirlenir. Konukların memnuniyetlerinde onların beklentilerinin de etkili olduğu dikkate alınarak kendilerinden, eğlence hizmetleri ile ilgili görüş ve istekleri talep edilir. Tüm bunlara rağmen yine de bu tip spot denetimler uygulanmaya devam edilecektir.



Resim 1.2: Spot denetim

Ancak spot denetimler, sadece Şef animatör ya da eğlence müdürü tarafından gerçekleştirilmez. Animatörler de gerek aktivite ya da gösteri anında, gerekse öncesi veya sonrasında çok iyi bir gözlemci olmak zorundadır. Fark ettiği her türlü aksaklığı en kısa sürede Şef animatöre iletmekle yükümlüdür. Animatörler bir teknik eleman olmadığı için aksaklık ve arızaları kendileri gidermemelidir. Spot denetimler sırasında fark edilen teknik arıza, dekorların hasarı, güvenliğe engel olacak bir durum vb. herhangi bir aksaklık Şef animatör tarafından derhal ilgili birime iletilir ve birim tarafından sorun veya arıza giderilir. Animatörler sadece kostümün sökölmesi, kostüme ait bir aksesuarın onarımı gibi ufak tefek sorunları çözmeye çalışır. Birçok büyük tesiste bu tip teknik ve donanımla ilgili sorunları çözen eğlence hizmetleri departmanına bağlı çalışan kostümcü/terzi, ütücü, dekor ustası vb. elemanların bulunduğu alt birimler mevcuttur. Şef animatörler ve hatta animatörler bu birimlerinde programla koordineli çalışmalarını denetlemek durumundadır.

UYGULAMA FAALİYETİ

Eğlence hizmetlerinde kullanılan çeşitli yöntemlerden birinden yararlanarak konukların tesislerdeki eğlence hizmetleri departmanından beklenti ve şikayetlerini tespit ederek bunu projeye dönüştürünüz. Bu aşamaları gerçekleştirirken aşağıdaki işlem basamaklarını kontrol ediniz. Hazırladığınız projeyi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

| İŞLEM BASAMAKLARI | ÖNERİLER |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">➤ Konuklarla yüz yüze görüşmelerle konuk isteklerini belirleyiniz.➤ Aktivite sonlarında anket uygulayarak istekleri tespit ediniz.➤ Gelen istek ve şikâyetleri değerlendiriniz.➤ Değerlendirme sonuçlarına göre gerekli önlemleri alınız. | <ul style="list-style-type: none">➤ Olumlu iletişim içinde olunuz.➤ Dikkatli ve titiz çalışınız.➤ Sorumluluk sahibi olunuz.➤ Düzenli ve sistemli çalışınız..➤ Pratik olunuz.➤ Gözlem ve değerlendirme yapınız.➤ Kararlı olunuz.➤ Görgü kurallarını uygulayınız.➤ Kompleksiz olunuz.➤ Eleştiriye açık olunuz.➤ Hoşgörülü olunuz. |

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri **Evet**, kazanmadığınız becerileri **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

| GÖZLENECEK DAVRANIŞLAR | Evet | Hayır |
|---|------|-------|
| 1. Eğlence hizmetlerinde kullanılan yöntemleri incelediniz mi? | | |
| 2. Yapacağınız çalışmanın amacını, hedefini belirlediniz mi? | | |
| 3. Uygulama yapacağınız hedef kitleyi belirlediniz mi? | | |
| 4. Uygulama alanlarınızı belirlediniz mi? | | |
| 5. Uygulamada kullanacağınız yöntemi belirlediniz mi? | | |
| 6. Seçtiğiniz yöntem uygun olarak sorularınızı belirlediniz mi? | | |
| 7. Seçtiğiniz yöntemi kişilere doğru olarak uyguladınız mı? | | |
| 8. Elde edilen sonuçları doğru olarak değerlendirdiniz mi? | | |
| 9. Elde ettiğiniz sonuçlarla hedeflediğiniz amaca ulaşabildiniz mi? | | |

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A-ÇOKTAN SEÇMELİ SORULAR

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Spot denetimin anlamı aşağıdakilerden hangisidir?
A) Pazar analizi
B) Anlık denetim
C) Son kontrol
D) Konuk isteklerini tespit etme
2. Hizmet sektöründe konuk istek ve şikâyetleri aşağıdaki yöntemlerden hangisi ile sorgulanmaz?
A) Anketlerle
B) Yüz yüze görüşmelerle
C) Posta ile
D) Sivil toplum örgütleri
3. Aşağıdakilerden hangisi turizm sektöründe tüketiciyi koruma amaçlı hazırlanmıştır?
A) Kütahya Çizelgesi
B) ISO 9001
C) ISO 9000
D) Tüketiciyi Koruma Kanunu
4. Hizmet sektöründe ürün hazırlanırken aşağıdakilerden hangisi yöntemlerde esas alınmaz?
A) Konuk beklentileri
B) Konuk memnuniyeti
C) Konuk özellikleri
D) Anketler
5. Konuk isteklerini değerlendirmede amaç aşağıdakilerden hangisi değildir?
A) Hizmet kalitesini yükseltmek
B) Konuk memnuniyetini sağlamak
C) Profesyonellik sergilemek
D) Hizmetlerin şeklini düzenlemek
6. Aynı ürünle ilgili ortaya çıkan konuk memnuniyetindeki farklılıkların nedenleri aşağıdakilerden hangisidir?
A) Kişisel özellikler
B) Beklentiler
C) Cinsiyet
D) Hepsi

7. Anket çalışmalarında sağlıklı çalışmalar elde etmek için aşağıdakilerden hangisi gerekli değildir?
A) Amaç belirleme
B) Konuk yaklaşımı
C) Konu belirleme
D) Anket hazırlama

B-DOĞRU-YANLIŞ

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

1. () Anketlerde hazırlanan sorularda sadelik esas alınmalıdır.
2. () Konuk isteklerini belirlerken kullanılan yöntemler profesyonel kişilerce hazırlanmalıdır.
3. () Toplu halde sunulan ürünlerde herkes aynı memnuniyeti sağlar.
4. () Eğlence hizmetlerinde şikâyetler info-deskte alınmamalıdır.
5. () Esas olan konuk memnuniyetidir, tek bir konuk için bile çeşitli aktiviteler düzenlenmelidir.
6. () Konukların belirlenen istekleri karşılanırken tesisin gerçekleştirme imkânı dikkate alınmalıdır.
7. () İletişim araçları ile yapılan konuk istek ve şikâyetlerine ilişkin değerlendirmeler diğerlerine göre daha sağlıklıdır.
8. () Tesislerde hizmet kalitesini yükseltmek için personel performans değerlendirme uygulamalıdır.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Konukların sorununa problem çözme tekniklerine ve konuk özelliklerine göre doğru çözümler bulabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Eğlence hizmetlerinde konuk sorununu çözmek için uygulanan yöntemleri ve bunlarla ilgili çalışmaları araştırıp bilgi toplayınız. Elde ettiğiniz bilgileri rapor haline getirip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

Anahtar Beceriler-I Öğrenci Modülü Faaliyet-I “Problem Çözme” ve “Karar Verme” konularını tekrar okuyunuz.

2. KONUĞUN SORUNUNU ÇÖZME

2.1. Problem Çözme Teknikleri

2.1.1. Problemin Tanımı

Problem, kişilerin günlük yaşantılarında çözmekte zorlandıkları noktalardır. Problemler insanlığın başlamasıyla birlikte var olmuştur olmaya da devam etmektedir. Gelişen teknoloji ve bilim, bireylerin karşılaştıkları birçok problemin çözümlenmesine yardımcı olduğu gibi yeni birçok problemlerin ortaya çıkmasına da sebep olmuştur.

İnsan sosyal bir varlıktır ve topluluklar halinde yaşar. İnsanların bu özelliği onun gerek günlük gerek özel ve gerekse iş hayatında birçok problemle karşılaşmasına neden olmaktadır. Çünkü her bireyin kendine özgü bir karakteri, hayata bakış açısı ve alışkanlıkları gibi kendisini diğer bireylerden ayıran farklı özellikleri vardır. Yaşamı süresince karşılaştıkları da onun olumlu ya da olumsuz yönde farklılaşmasına neden olmaktadır. Toplu yaşamın sonucu olarak da ortaya çoğu zaman problemler çıkmaktadır. İşte insanoğlu tüm yaşamı boyunca ortaya çıkan bu problemleri çözmek, onlarla başa çıkmak için mücadele etmek durumundadır.

Son yıllarda problem çözme ile ilgili özellikle şirketlere eğitimler veren özel kuruluşlar bunu bir sektör haline getirmiştir. Profesyonel ekipler tarafından verilen eğitimlerde amaç, bireylere özellikle çalışma hayatlarında karşılaştıkları ya da karşılaştıkları problemleri nasıl çözecekleri ve bu problemlerle nasıl baş edebileceklerini öğretmektir.

2.1.2. Problem Çözme Basamakları

Problem çözme; değişik sorunların çözümlerine ulaşma yollarını aramaktır. Bireyler sadece kendi özel ilişkilerinde karşılaştıkları problemlere değil, çalışma hayatında karşılaştıkları problemlere de çözümler bulmak zorundadırlar. Aksi takdirde hayat, sadece sıkıntılar ve çözülmemiş problemlerden oluşmuş çekilmez bir hâl alır.

Problemler, bazen bireylerin tek başına çözebilecekleri bir durumdayken bazen de özellikle profesyonel bir yardım almasını gerektirecek kadar büyük olabilir. Ancak problemin şekli ve büyüklüğü ne olursa olsun çözülemeyecek bir problemin olmadığı da unutulmamalıdır. Sadece problemleri tanımak, onlarla baş etme yollarını, nasıl çözülebileceğini bilmek ve gerektiğinde yardım almak şarttır.

İş hayatında, çalışanlar, üzerinde çalıştıkları konularla ilgili yeterince bilgi ile donanımlı iseler, onunla ilgili problemleri daha karşılaşırlar. Ayrıca ortaya çıkabilecek problemler geçmiş örneklerden yola çıkılarak dikkate alınır ve bunlarla ilgili önceden gerekli önlemler alınırsa çalışanlar olası problemlere karşı da tedbirli olacaktır.

Hizmet sektöründe konu insan unsuru olduğu için karşılaşılabilecek problemlerin çözüme ulaştırılabilmesi için yeterli mesleki bilginin yanı sıra insanları tanıma, psikolojiden anlama ve önceden olası problemler için çözümler üretmek zorunluluğu vardır.

Araştırma yapma, kaynaklara ulaşma, iletişim kurma, bir arada çalışma, bilgiyi paylaşma, sorumluluk alma ve yetine getirme sürecini yaşama gibi hususlar problemlerin en aza indirilmesini sağlar.

Problemleri çözmeye takip edilmesi gereken basamaklar vardır. Bu basamaklar sırasıyla ve doğru olarak uygulandığında sorunlar ortadan kalkacaktır. Bu basamaklar sırasıyla:

- Problemi tanıma
- Yardıma ihtiyacın gerekliliği
- Çözüm yollarının belirlenmesi
- Belirlenen çözümlerinin sonuçlarının hesaplanması
- Karar verme
- Uygulama
- Sonuçları değerlendirme

Araştırmacı olunuz !

2.1.2.1. Problemi Tanıma

Problemin çözümünde ilk eylem problemin varlığının kabulü ve problemin ne olduğunun tanınmasıdır. Varlığını kabul etmediğimiz bir problem bizi daha büyük problemlere götürecektir ve içinden çıkılmayacak bir hâl almasına neden olacaktır. Problemin ne olduğunun tanınması da çözümü kolaylaştırıcı bir etkidir. Zira tanımlayamadığımız, bilmediğimiz bir düşmanla savaşmak boşa kürek çekmektir. Oysaki kişiler düşmanlarını tanıdıkları zaman onların zayıf noktalarını, yapabileceklerini, yapamayacaklarını, güçlerini ve onlarla nasıl baş edebileceklerini bilirler. Bu nedenle ilk önce bizde problemimizin ne olduğunu tam ve doğru olarak belirleyebilirsek onunla nasıl mücadele edebileceğimizi de hesaplayabiliriz.

Problemin ne olduğu iyice tanınmaya kadar onun çözümü ile ilgili kesinlikle karar verilmemelidir. Çünkü verilecek bu karar kesinlikle gerçek problemden uzak, problemi sonuçlandırmayacak ve sizin sadece boşuna uğraşmanıza neden olacaktır.

Problemi tanıma sırasında uygulanması gerekenler:

- **Araç amaç analizi yapma:** Amacı ve bu amaca ulaşmak için olanakları belirleme
- **Önemli bilgiyi ortaya çıkarma:** Gerekli olan / olmayan bilgiyi belirleme
- **Problemi değişik biçimlerde yeniden ifade etme:** Sözel olanı grafiğe, resim olanı söze vb. hallere çevirme

Problemin sizin aklınızı karıştırmasına, içinden çıkılmayacak bir durummuş gibi görünmesine asla izin vermemelisiniz. Problemler zaman içinde şekil değiştirerek karşınıza çıkabilir, böyle bir durumda değişen koşullara uyum sağlama yeteneğine sahip olmalı ve bunu geliştirmelisiniz. Karşılaştığınız ya da karşılaşılabileceğiniz problemlerin çözümünde üretken ve pratik olmalısınız. Eğer sizler olası problemleri hesaplayıp bunlarla ilgili stratejiler geliştirebiliyorsanız sizler zaten problemlerin bir adım önündesiniz demektir.

2.1.2.2. Yardıma İhtiyacın Gerekliliği

Problemler bazen bireylerin tek başına çözebilecekleri bir durumdayken bazen de özellikle profesyonel bir yardım almasını gerektirecek kadar büyük olabilir. Ancak problemin şekli ve büyüklüğü ne olursa olsun çözülemeyecek bir problemin olmadığı da unutulmamalıdır. Sadece problemleri tanımak, onlarla baş etme yollarını, nasıl çözülebileceğini bilmek ve gerektiğinde yardım almak şarttır. Ancak bundaki amaç problemin sizin adınıza onlar tarafından çözülmesi olmamalıdır. Aksi takdirde gerçek anlamda çözüm üretmiş olmazsınız. Bir sonraki durumda da yardım almak durumunda kalırsınız. Yapılacak şey, bu konularda yardımcı olanların sizin problemi doğru bir şekilde görmeye yardımcı ve doğru çözümlere ulaşmanızda size destek, yol gösterici olmalarıdır.

2.1.2. 3. Çözüm Yollarının Belirlenmesi

Konuya, probleme, kişiye ve diğer koşullara göre aklınıza gelen tüm çözüm yolları sıralanmalıdır. Çözüm yolları bulurken bireyler, sorunları kapsamlı bir şekilde ele alarak problemin farklı yönlerini göre alternatif çözümler üretmek, çok boyutlu düşünmek, değişik durumlarda özgün, esnek, akıcı, alışılmıştan farklı bir şekilde düşünmek yani yaratıcılıklarını kullanmak durumundadır.

Her ne kadar olası problemlerin hesaplanması diyorsak da, önceden hesaplayamadığımız problemlerle de karşılaşacağımız son derece açıktır. İşte bu tip durumlarda son derece serinkanlı, acele etmeden, paniğe kapılmadan, ön yargıdan uzak, Problemin temel özelliklerini listeleyerek, birçok çözüm olasılığını görmeye çalışarak soruna çözüm yolları üretilmeli, fikirler hızlı bir şekilde sıralanmalıdır. Problemin belirtileri ya da problem görülen durumlar üzerinde değil mutlaka gerçek problem üzerinde durularak yani konudan uzaklaşmadan çözümler üretmek gerekir.



Resim 2.1: Havuz aktivitesi

2.1.2.4. Belirlenen Çözümlerinin Sonuçlarının Hesaplanması

Problemlere sadece çözümler üretmek yeterli değildir. Üretilen bu çözümlerin probleme ve özellikle bireylerle ilgili problemlerde bireyin özelliklerine uygunluğu da dikkate alınmalıdır. Üretilen çözümlerin her biri tek tek ele alınmalı bu açılarda incelenerek olumlu ve olumsuz sonuçları da değerlendirilmelidir.

2.1.2.5.Karar Verme

Belirlenen ve sonuçları gözden geçirilen çözümlerin içinden gerçekten en uygun, sağlıklı ve bizi net sonuca götürecektir olan çözüme karar verilmelidir.

***Sabırlı ve kararlı
olunuz !***

Unutmayalım ki karar vermek problemi çözmeye yetmez, ancak kişileri ve durumları belirsizlikten kurtarır.

Ancak alınan kararlar son derece net, anlaşılır ve uygulanabilir nitelikte olmalıdır. Uygulanamayacak bir kararı almanın hiçbir anlamı, problemi çözmeye faydası olmayacağı için üstünde düşünülmesine de gerek yoktur.

Karar verme aşamasında seçeneklerin uygunluğu, belli ölçütler de dikkate alınır.

- Problemin önemi
- İhtiyaç duyulan süre
- Kaynaklara ulaşılabilirlik
- Çözümlerin maliyeti gibi.

2.1.2.6.Uygulama

Çeşitli değerlendirme ölçütlerinden geçirecek tercih ettiğiniz çözümle ilgili olarak mutlaka konu ile ilgili olan herkese duyurulmalıdır. Hatta alınan karar, anlık yaşanan spontane bir olayla ilgili değil, bu tip durumlarda kullanılacak genel çözüm ise, mutlaka tüm birimlerin bilgi sahibi olması sağlanmalıdır. Alınan kararların uygulanması sırasında kararlılık esastır. Özellikle hizmet sektöründe yaşanan konuklarla ilgili problemler aşamasında animatörlerin konuğa ceza verir gibi despotça değil, son derece hoş görülü, güler yüzlü ve empati yaparak çözümü uygulamaları şarttır. Çünkü hizmet sektöründe esas olan konunun memnuniyetidir. Sorun çıkaran kişi konuk bile olsa en kibar şekilde sorunun çözülmesi gerekir. Böyle bir durumda konuk probleme çözüm olacak uygulama hakkında mutlaka bilgilendirilmelidir.

2.1.2.7.Sonuçları Değerlendirme

Problemlerle ilgili kararları uygulamış olmak işin bittiği, sorunun çözüldüğü anlamına gelmemelidir. Uygulamadan sonra ortaya çıkan sonuçlar mutlaka değerlendirilmelidir. Çözümler planlandığı gibi kesin sonuç vermiş midir, amacına ulaşmış mıdır, aksayan yönleri, desteklenmesi gereken tarafları var mıdır şeklinde mutlaka sorgulanmalıdır. Bu şekilde çözümün etkili olup olmadığı kontrol edilmeli, gerekli görüldüğünde ilave tedbirler alınıp çözümler bulunmalı ya da bambaşka bir çözüm üretilmelidir. Ancak bu noktada yapılan her geri dönüş problemin çözümünde yaşanan zaman kaybıdır. Fakat mutlaka üretilen çözüm önerileri ve durum tekrar gözden geçirilmelidir.

Detaylara özen gösteriniz !

2.1.3. Problemlı Konuk Tıpları

Toplum hayatından bireyler aynı özellikleri göstermezler. Her birey bir diğerdan farklı karaktere sahiptir. Utangaç, sıkıntılı, yerinde duramayan, cana yakın, neşeli, aksi, girişken vb. farklı karakter özelliklerine sahip bireyler toplumda sosyal yaşantılarını devam ettirirler. Farklı karakter özelliklerine sahip bireylerin sosyal yaşantıları içinde sergiledikleri tutum ve davranışlarda farklı farklı olacaktır. Utangaç bir kişiliğe sahip birey, kolay kolay grup içinde kendine yer bulamaz, alışmak için zamana ihtiyaç duyarken girişken bir birey yeni karşılaştığı grup üyeleri ile ilk hamleyi kendisi yaparak çok kısa bir sürede grubun üyesi haline gelir. Üstelik kişiliği sayesinde bu gerçekleşirken zorlanmaz. Aksi bir kişiliğe sahip birey grup içinde hiç de hoş karşılanmaz ve bununla ilgili zorluklarla karşılaşırken, neşeli bir birey grubun en kabul gören, sevilen bireylerinden biri hâline gelir.

Bir de hiçbir şeyi beğenmeyen, her şeyde kusur arayan, kendisi ve etrafıyla barışık olamayan kişiliklerde söz konusudur ki bu durum grup içindeki tüm bireyler için en korkunç olanıdır. Çünkü ne yaparsanız yapın, ne kadar iyi ve hatasız yaparsanız yapın bu tip kişilikler mutlaka memnuniyetsiz olacaklar, mutlaka hatalar bulup şikâyet edeceklerdir. Bu tip kişilikler adeta hata arayıcı olarak planlanmış beyinler olarak hareket ederler, hem kendilerini hem de grup içindeki diğerdere sürekli olarak huzursuz ederler.

İnsanlar günlük yaşantılarındaki davranış şekillerini ve kişilik özelliklerini olduğu gibi tatillerinde de sergiler yani hiçbir zaman günlük hayatında olaylara pozitif yaklaşan bir birey, tatilini yaparken negatif bir tutum sergilemez. Bunun tam tersi negatif bir bireyde tatilde pozitif bir kişilik sergilemez.

Pozitif düşünen bireyler daima iyi şeylerin yaşanacağı inancıyla hareket ettikleri için hayat hem onlar hem de çevresindekiler için kolaydır. Bu tip bireyler problemlerle, aksiliklerle karşılaşsalar da olumlu düşünmeye, olumlu yaklaşmaya hazırdır. Bir olayda yaşanan aksiliği bir sonraki olumlulukla unutabilir ya da hafifletebilirler. Bu olumlu bir yaklaşımdır. Bu tip bireylerin çevresindekiler; ailesi, arkadaşları, astları vb. insanlar da huzurlu, rahat ve stres unsurunu en alt düzeyde yaşarlar. Çünkü içindeki pozitif enerjiyi çevrelerine de yayarlar. Negatif düşünen bireylerin kendisi ve çevresinde ise daima gerginlik ve stres üst düzeydedir.

Pozitif düşünen konuklar, memnun edilmesi en kolay konuklardır, içlerinde utangaç, çekingen gibi en zor olanı bile ortak yaklaşımlarla gruba kaynaştırılır ve memnun edilir. Negatif düşünen konuklar ise zaten memnun olmamaya komutlandıkları için onlar problemlı konuk olarak isimlendirilir. Hizmet sektörünün adeta korktuğu ve kaçtığı bu tip konuklara sadece hizmet vermek bile çok zordur. Çünkü onlar tatile başlarlarken kararlıdır; yemekler kesinlikle kötüdür, hizmet kalitesi sıfırdır, mutlaka çok korkunç aksilikler olacaktır. Onlar kararlıdır ki animasyon hizmetleri ve aktiviteleri kalitesiz, çirkin ve berbattır; otelin

odaları pis, personelin yaklaşımı kötüdür. Ama yine de tatile çıkacaktır. Çünkü hizmeti sunacak olanların da bu nedenlerden dolayı bir cezaya ihtiyaçları vardır.

Demokratik olunuz!

2.1.4. Problemlı Konuklara Yaklaşım

Problemlı konuk olarak tanımlanan konukların memnun edilmelerinin oldukça zor ve uzun bir süreç olduğunu belirtmiştik. Ancak bunun mümkün olmadığını düşünmemelisiniz. Hangi durumlarda nasıl davranmanız, hangi hususlara dikkat etmeniz gerektiğini ve önceden hangi tedbirleri almanız gerektiğini bilir ve bunları uygularsanız yaşanacak sorunları azaltır, hatta problemlı konukları tam anlamıyla olmasa dahi memnun bile edebilirsiniz.

Problemlı konuklarınızın davranışları ve sizlere karşı takındıkları tutum canınızı sıkabilir. Ancak bunu kendisine asla belli etmemelisiniz. Konuğa karşı son derece hoşgörölü, kibar ve nazik bir tutum sergilemelisiniz. Bu konuğun size bir ceza olarak gönderilmediğini, sadece beklentilerinin ve memnun edilme derecesinin üst sınırlarda olduğunu düşünürseniz daha rahatlırsınız. Unutmayın ki kolay memnun edilebilir konuklar sizleri, bilginizi ve becerilerinizi asla zorlamaz. Ancak bu tip konuklar aynı zamanda sizlerin alanınızda kendinizi geliştirmenize, problemleri daha kolay çözer hale gelmenize de yardımcı olacaktır. Ayrıca problemlı konuklar üzerinde elde ettiğiniz başarılar, memnuniyetler sizlerin kendinize olan güveninizin artmasına neden olacaktır. Gruptaki diğerkonuklarınızda sizin böyle bir konuk karşısındaki sabrınız, olumlu yaklaşımınız ve hatta onu memnun etmenizden dolayı size hem saygı, hem de güven duyacaktır.

Problemlı konuklar asla dışlanmamalıdır. Onlardaki mevcut ön yargı kırılmaya çalışılmalı, sizler de onlara karşı asla bir ön yargı taşımamalısınız. Bu tip konukları kazanmak için çok iyi bir gözlemci ve dinleyici olunmamalıdır. Onların şikâyetleri dinlenirken asla yüzünüz asık olmamalı, sıcak, samimi bir tebessüm taşımamalısınız. Ancak bu tebessüm doğal olmazsa karşınızdaki kişi tarafından kesinlikle hemen fark edilecektir. Sizin kendisiyle alay ettiğiniz duygusuna ve düşündüklerinde hiç de haksız olmadığı inancına sahip olacaktır ki, bu en tehlikeli olanıdır.

Hoşgörölü olunuz !



Resim 2.2: Aktivitede itiraz eden katılımcı

2.2. Konuğun Sorununa Çözüm Bulma

Her birey için kendi yaşadığı sorunlar en ağır ve en kötü olanıdır. Hatta belki de çözümlenmesi en zor olanıdır. Bu düşünce tarzı toplumda hemen hemen her bireyde derecesi farklı olsa da mevcuttur. Günlük yaşantıları içinde bireyler sorunlarının çözümlerini bazen bulurlar, bazen erteler, bazen de bir kenara atabilirler. Ancak bedelini ödediği bir hizmet için sorunlarının kesinlikle çözümlenmesini bekler; sorunlarının kenara itilmesine ya da ertelenmesine asla tahammül edemezler. Böyle bir durumda en pozitif düşünen konuk bile mutlaka tepki gösterecektir. Çünkü o, iyi bir tatil geçirmek için para ödemiş ve bunun karşılığını en üst düzeyde almalıdır. Sorunu olan konukların sorunları önemsenmediğinde, konuk kendisinin de önemsenmediği duygusuna kapılacağı için kalan süre içersinde sürekli aksaklık, problem arar hale gelecektir. Bu da hizmet sektörü için son derece tehlikelidir. Çünkü duygu bulaşıcı bir hastalık gibi diğer konukları da etkilemeye başlayacaktır.

Konukların sorunlarına çözüm bulurken takip edilen aşamalar şunlardır:

- Sorununu kendisi çözebiliyorsa hemen sonuçlandırma
- Yetkisini aşıyorsa bir üstüne iletme
- Sorunun çözülüp çözülmediğini takip etme
- Sorunun çözümünü neticelendirme

2.2.1. Sorununu Kendi Çözebiliyorsa Hemen Sonuçlandırma

Konuklar sorunlarını genellikle çözüm bulabileceğine inandıkları, güven duydukları kişilere aktarırlar. Seyahat acentelerinde eğer grup yolcusu ise rehberine; münferit yolcu ise otel rehberine veya her iki durumda da acentenin direkt kendisine iletilir ve çözüm bulunması istenir. Konaklama işletmelerinde genellikle bu resepsiyonist (resepsiyonda görevli personel) olur, kibar bir müşteri genellikle restaurantta (restoran) gördüğü bir aksaklığı ya da yemeklerdeki sorunu servis elemanına değil de yine resepsiyoniste yapar.

Hangi alanda olursa olsun kendisine sorun iletilen bir personel, konuğun sorununu onun sözünü hiç kesmeden, sabırla, dikkatle, hoşgörü ve güler yüzle dinlemeli; asla yorum yapmamalı, konuğa kendisini ve sorununu önemsedığı mesajını vermelidir.

Kendisine iletilen sorunu -kendisinin çözümlenebileceği bir soruns- mutlaka sonuçlandırmalı ve bu konuda konuğa geri dönerek onu bilgilendirmelidir. Örneğin; animatörden basketbol oynamak için top aradığını ancak bulamadığını, bu konuda kendisine yardımcı olmasını isteyen bir konuğun bu sorunuyla ilgili olarak animatör, bunu topu konuğa kendisi vererek çözebiliyorsa hemen halletmelidir. Sorunun çözümünü asla ertelememelidir. Eğer o topu kendisi veremiyor, bununla bir başka ekip arkadaşı ilgileniyor ise ya konuğu o kişiye yönlendirmeli ya da topun konuğa iletilmesi hususunda konuktan makul bir süre istemeli, sonuçla ilgili olarak konuğu mutlaka bilgilendirmelidir.

Etkili ve güzel konuşunuz !

2.2.2. Yetkisini Aşıyorsa Bir Üstüne İletme

Bazen konuklardan çözülmesi için gelen talepler personelin yetkisini aşabilir. Böyle bir durumda da konuğun sözünü kesmeden, sabırla, dikkatle, hoşgörü ve güler yüzle dinlenmeli; sorunu ile ilgili asla yorum yapılmamalı, konuğa kendisinin ve sorununun önemsedığı mesajını verilmelidir. Ancak sorun kendi yetkilerini aşıyorsa “konunun kendi yetkilerini aştığını, bunu bir üstüne iletmek durumunda olduğunu ve bunun için kendisinden süre istediğini” belirtmelidir. Çözümle ilgili olarak en kısa sürede kendisinin konuğu bilgilendirileceğini de eklenmelidir.

2.2.3. Sorunun Çözülüp Çözülmediğini Takip Etme

Kendimizin çözemediği, başkalarına yönlendirdiğimiz sorunlarla ilgili olarak kenara çekilmemeliyiz. Konuk sorununu bize anlattığına göre; bize güvenmiştir. Bu nedenle mutlaka sorunun çözülüp çözülmediği takip edilmelidir. Bununla ilgili olarak yönlendirmeyi kendisine yaptığımız kişiden bilgi alınmalıdır. Eğer sorun bir kerede çözümlenemiyorsa ilgili kişi ile birçok kez görüşülmelidir. Aynı zamanda konuğa da sorunun çözümü için başka bir kişinin uğraştığını, ancak konu ile sizinde ilgilendiğinizin gösterilmesi gerekmektedir.

2.2.4. Sorunun Çözümünü Neticelendirme

Konuklar için sorunun çözüme ulaşması son derece önemlidir. Çünkü bazen çok ufak bir istek ya da bir sorunla ilgilenilmez ya da zamanında çözülmez ise konuk için çok büyük bir problem hâline gelebilir. Bunun için sorunu kim çözerse çözsün mutlaka konuk bilgilendirilmelidir.

Ancak bazen konuklar ya tesisin fiziksel koşullarından ya da diğer nedenlerden dolayı gerçekleştirilmesi mümkün olmayan isteklerle de karşımıza çıkabilir. Örneğin konuk, bir tenis, tavl vb. faaliyetlerle ilgili turnuvalar düzenlenmesini isteyebilir. Bu istek ilk bakışta mümkün görünmesine rağmen yeterli katılımcı sağlanmadığı takdirde gerçekleştirilmesi

mümkün olmayacaktır. Böyle bir durumda konuğa söz konusu durum açık bir şekilde ifade edilmeli, eğlence hizmetlerinin bu aktiviteyi gerçekleştirmeye hazır olduğu, ancak yeterli katılımcının sağlanamaması nedeniyle düzenlenemeyeceği bildirilmelidir. Ancak konuk bu konudaki çabalarınızı ve çalışmalarınızı kesinlikle görmelidir. Aksi takdirde kendisinden gelen bu isteğin önemsenmediği, geçiştirilmeye çalışıldığı inancına sahip olacaktır.

2.3. Şikâyet Durumunda Konuk Memnuniyetini Sağlama

Birçok konaklama işletmesinde hizmet sunumu sırasında aksaklıkların yaşanması olağandır hatta bu durum bu konuda oldukça titizlik gösteren hizmet işletmelerinde de olabilmektedir. Önemli olan işletmenin yaşayacağı şaşkınlıktan çıkıp bir an önce şikâyet ya da problemle ilgili olarak çalışma yapması ve konuğa bununla ilgili tatmin edici bir cevap vermesidir. Hata, konuğu para ve zaman gibi ekonomik ve/veya statü, itibar gibi sosyal kaynak kayıplarına uğratabilir. Konuğun hata sırasında kaybettiği kaynağın tipine, miktarına ve değişimin kazandıracaklarına göre, şikâyet davranışı ve hizmet iyileştirme anından beklentileri farklılaşabilir. Bu tür durumlarda, problemin hızlı ve etkili bir şekilde çözüme ulaştırılması konuk memnuniyetini ve bağlılığını artıracak yani belki de sadece bu nedenle kişi işletmenin devamlı müşterisi hâline getirecektir. Olumsuz bir şekilde ortaya çıkan bu durum işletmenin lehine dönüşecektir. Konuklardan yazılı ya da sözlü olarak alınan memnuniyetsizlik olarak tanımlanan şikâyeti yönetebilmek, şikâyeti öğrenir öğrenmez çözümlenmeye çalışmak bu açıdan önem taşımaktadır.

Konuk, şikâyet konusu olan durumla karşı karşıya kaldığında üç ayrı şekilde davranış sergileyebilir:

2.3.1. Ses Çıkarma

Tatmin olmayan konukların sözlü iletişim yoludur ve üç tipte incelenebilir:

- Yüksek seviyede ses çıkarma, tüketicinin tatminsizliğini üst düzey yöneticilerle paylaşmasıdır.
- Orta seviyede ses çıkarma ise konuğun animatör, rehber gibi işletmede yüz yüze geldiği, kendisiyle ilgilenen işletmeye bildirdiği şikâyetler olarak tanımlanabilir.
- Düşük seviyede ses çıkarma, tüketicinin işletme ve ürün hakkında hiç kimseye bir şey söylemediği durumdur.

(Kişilik yapısı, kültürü, şikâyet çözüm maliyetinin elde edilecek faydadan yüksek oluşu vb. değişkenlerin etkisi ile konuk tatminsizlik durumunda tepki göstermemeyi veya kimseye bir şey söylememeyi tercih edebilir.)

2.3.2. Ayrılma

Tatmin olmamış müşterinin işletme ile kurduğu ilişkiyi durdurması anlamındadır. Ayrılma üç grupta incelenebilir:

- Yüksek seviye
- Orta seviye
- Düşük seviyeli

Yüksek seviyeli ayrılma konuğun tatminsizliği ile sonuçlanan ürünü bir daha asla kullanmaması ya da işletmeye tekrar gelmemesi durumudur.

2.3.3. Misilleme

Ayrılma ve ses çıkarma dışında tüketicilerin tatmin olmadıkları durumlarda gösterebilecekleri bir diğer davranış türü de misillemedir. Konukların bilinçli olarak işletmeye zarar verecek davranışlar göstermesi olarak tanımlanabilir. Yüksek misilleme, işletmeye fiziksel zarar vermekten başlayıp herkese işletme ile ilgili kötü sözleri yaymakla devam eder. Bu durum işletmenin potansiyel konuklarını etkileyebilir. Yapılan bir araştırmaya göre tüketicilerin %78'i çevresine işletme ile ilgili olumsuz fikirlerini iletmekte ve sadece % 53'ü şikâyetlerini sesli olarak bildirmektedir (Yüksel, Kılınç, 2003).

Hizmet iyileştirme stratejileri, tatmin olmamış müşterilerin olumsuz algılarını değiştirmek için uygulanır. Hizmet iyileştirme stratejileri, hizmet sağlayıcılarının eksiklik ve hatalara karşı sergiledikleri davranışları içermektedir. Bu davranışlar “hiçbir şey yapmaktan” problemin çözümü için “ne gerekiyorsa yapmaya” kadar gidebilmektedir. Karşılaşılan problem sonucu işletmenin uyguladığı iyileştirme stratejileri müşterinin geri dönüş oranını etkilemektedir. Problemlerle karşılaşıldığında, hizmeti sunanların ortaya koyduğu ilk tepki konuğun gelecekteki satın alma fikirlerini olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilir. Olumsuz tepkilere engel olmak amacıyla işletmeler tarafından iyileştirme stratejileri geliştirilmelidir. Hizmet iyileştirme stratejileri bağımsız, tek tek ya da beraber kullanılabilen değişik araçlardan oluşur. Bunlar:

- Problemin varlığının kabul edilerek özür dilenmesi
- Problemin çözümü için yardım edilmesi
- Problemden kaynaklanan giderlerin karşılanması olarak sıralanabilir.

Hizmet sağlayıcısının hatadan dolayı konuktan özür dilemesi konuk tarafından zaten beklenen bir unsurdur. Samimi olarak özür dilenmesinin konuğa nezaket ve duyarlılığın iletilmesi anlamına geldiği belirtilmektedir. Hizmet sağlayıcısının konuktan özür dilemesi, konuğun hizmet sağlayıcısını daha kibar, nazik, çaba gösteren ve duyarlı bir kişi olarak görmesini sağlayabilir. Özür dileme, dilenmemesinden daha iyidir ancak tek başına yeterli bir strateji olamamaktadır. Somut telafi, konuğun katlanmak zorunda kaldığı problemin tazmin edilmesinde kullanılan ve maddi ödemeyi içeren bir stratejidir (örn. indirim kuponu, iskonto, para iadesi, ürün değiştirme vb.). Bu noktada dikkat edilmesi gereken bir başka unsur da maddi tazminin derecesinin konuğun kaybına eş değer olması gerekliliği vurgulanmaktadır. Konukların beklenti boyutlarına uygun tazmin, prosedür esnekliği, özür

dileme, açıklama ve hızlı cevaptır. Sorun ya da şikâyetin işletmeye iletilmesinden sonra çözümüne ilişkin konukların sahip oldukları beklenti yapısına uygun olarak konuk tipleri:

- Tazmin arayanlar
- Açıklama arayanlar
- Hızlı çözüm arayanlar olarak tanımlanır.

Konuklar tarafından işletmelere iletilen sözlü şikâyetlerin genellikle tatmin edici şekilde çözülmemektedir. Bunun nedeni, konukların çözüme yönelik beklentilerinin yönetimce tam olarak anlaşılabilmesidir. İşletmelerin şikâyet karşısında verdikleri tepkilerin yarısından fazlasının konuk memnuniyetini sağlamaktan çok, verdikleri tepkiler ya da beklentilerin yeterli veya hiç karşılanmaması nedeniyle konukların işletmeye karşı daha olumsuz tavır almalarına neden olmaktadır. Oysaki şikâyetin etkin olarak çözüme ulaştırılmasının işletmeye çok sayıda fayda sağlayacaktır. Şikâyeti çözülen konuğun, olağan bir hizmetten memnun olan konuğa göre işletmeye daha fazla bağlılık gösterebileceği, memnun olmayan konuğun memnuniyetsizliğini çevresindeki birçok kişiye anlattığı bilinmektedir. Şikâyetin tatmin edici şekilde giderilmesi halinde harcanan paranın işletmeye geri dönüş oranı yaklaşık olarak %170 civarındadır (Yüksel, Kılınç, 2003). Bu yüzden elde edilen sonuç konuk memnuniyetsizliğinin maddi anlamda giderilmesi durumunda bile işletmenin zarar etmeyeceğidir.

Konuk memnuniyetinin sağlanması ile ilgili olarak dikkat edilmesi diğer hususlar da:

- Şikâyet edebilme sürecinin başlatılmasının kolay, konuğa çekici gelen bir yapıda olmalıdır.
- Şikâyet eden kişiye, şikâyetin çözümüne yönelik kontrol ve karar verme hakkı tanınmalıdır.
- Şikâyet süreci esnek olmalıdır. İşletme prosedürleri, şikâyetini dile getiren müşteriye ve hata durumuna uyum sağlayabilmelidir.
- Probleme doğru ve zamanında müdahale edilmelidir.

İş görenin hata sonrası kibar davranması, şikâyet sürecinde dürüst ve konuk ile ilgili olması, konuğa hatanın açıklanması, şikâyetin çözümü için anlamlı çaba göstermesi gibi etmenlerin uygun etkileşim eşitliği boyutunda yer aldığını göstermektedir. Uygun etkileşim davranışlarının işletme ve müşteri açısından büyük öneme sahip olduğu vurgulanmaktadır.

Eğlence hizmetleri alanında hizmet sektörünün diğer tüm alanlarında görüldüğü gibi temel hedefi konuk beklentilerini karşılayarak memnuniyetini karşılamaktır. Bu alanda görev yapan tüm personel bu temel amaçla ilgili olarak eğitilmeli ve konuk memnuniyetini en üst düzeyde tutmak için azami gayret sarf etmelidir.

UYGULAMA FAALİYETİ

Kortta geceleri de tenis oynamak isteyen bir konuğunuz var. Ancak kortun geceleri açık olmadığını “sorun” olarak size aktarıyor. Konukların sorunlarına çözüm bulurken takip edilen aşamaları uygulayarak ve tesisin özelliklerini çalışma koşullarını dikkate alarak konuğunuzun sorununu çözmek için çözümler üreterek bir proje hazırlayınız. Bu aşamaları gerçekleştirirken aşağıdaki işlem basamaklarını kontrol ediniz. Hazırladığınız projeyi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

| İŞLEM BASAMAKLARI | ÖNERİLER |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">➤ Sorunu olan konuğu dikkatle dinleyiniz.➤ Problemi tespit ediniz.➤ Ortaya çıkan problemlere uygun çözüm yolları bulunuz.➤ Çözebildiği sorunu sonuçlandırınız.➤ Çözemediği sorunu bir üst yetkiliye iletiniz.➤ Sorunun çözümünü takip ediniz.➤ Sorunun çözümünü neticelendiriniz. | <ul style="list-style-type: none">➤ Dikkatli olmalısınız.➤ Titiz olmalısınız.➤ Detaylara özen göstermelisiniz.➤ Sorumluluk sahibi olmalısınız.➤ Zamanı iyi kullanmalısınız.➤ Nazik olmalısınız.➤ Sabırlı olmalısınız.➤ Güler yüzlü olmalısınız.➤ Etkili ve güzel konuşmalısınız.➤ Araştırmacı olmalısınız.➤ Pratik olmalısınız.➤ Hoşgörülü olmalısınız.➤ Olumlu iletişim içinde olmalısınız. |

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri **Evet**, kazanamadığınız becerileri **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

| DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ | | Evet | Hayır |
|-------------------------|---|------|-------|
| 1. | Sorunu olan konukla doğru iletişim kurdunuz mu? | | |
| 2. | Problemin ne olduğunu doğru olarak belirlediniz mi? | | |
| 3. | Ortaya çıkan probleme uygun çözüm yolları buldunuz mu? | | |
| 4. | Çözebildiğiniz sorunu sonuçlandırdınız mı? | | |
| 5. | Çözemediğiniz sorunu bir üst yetkiliye ilettiniz mi? | | |
| 6. | Konuğu sorunun çözümü ile ilgili olarak bilgilendirdiniz mi? | | |
| 7. | Sorunun çözümünü takip ettiniz mi? | | |
| 8. | Sorunun çözümü aşamasında konuğun size güven duymasını sağladınız mı? | | |
| 9. | Konuğa karşı ikna edici oldunuz mu? | | |

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet sonunda kazandıklarınızı aşağıdaki soruları cevaplandırarak ölçünüz.

DOĞRU-YANLIŞ

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

- 1- () Hizmet iyileştirme stratejileri değişik araçlardan oluşur.
- 2- () Özür dilemek tek başına yeten bir stratejidir.
- 3- () Maddi tazmin derecesinin konuğun kaybına eşdeğer olması gereklidir.
- 4- () Konukların sözlü şikâyetleri özellikle tatmin edici şekilde çözülmemektedir.
- 5- () Şikâyet sürecinin başlatılması konuğa çekici gelen yapıda olmalıdır.
- 6- () Düşük seviyede ses çıkarma konukların şikâyetlerini rehber, animatöre veya yetkiliye sözlü olarak ifade etmeleridir.
- 7- () Sorunu çözmeye ile ilgili çabaların konuk tarafından izlenmesine gerek yoktur.
- 8- () Konuğun şikâyetini ya da sorununu anlatması işletmeyi tamamen gözden çıkarmadığı anlamına gelebilir.
- 9- () Sorun ya da şikâyetlerde konuğu anlamak çözüm için gerekli değildir.
- 10- () Konukların aynı durumlar karşısında gösterecekleri tepkiler farklı olabilir.

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Modül Değerlendirme”ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Yönetim tarafından eğlence hizmetleri departmanında karşılaşılabilecek problemler için tedbir amaçlı belirgin davranışlar ve çözümlerinin hazırlanması istendi. Problemlerle ilgili konuk davranışlarını ve yaklaşımlarını dikkate alarak konunun uyumunu ve memnuniyetini sağlamak amacıyla çeşitli öneriler ve tutumlar içeren bir proje hazırlayınız.

| Gözlenecek Davranışlar | Evet | Hayır |
|---|------|-------|
| 1. Problem konuk tiplerini incelediniz mi? | | |
| 2. Oluşabilecek problem türlerini tespit ettiniz mi? | | |
| 3. Tespit edilen problemlere uygun çözüm yolları buldunuz mu? | | |
| 4. Problemlerle ilgili konunun dinlenmesi sırasında uyulması gereken davranışları tespit ettiniz mi? | | |
| 5. Problemlerin çözümü sırasında kullanılacak iletişim tekniklerini problem tiplerine göre belirlediniz mi? | | |
| 6. Belirgin problemler karşısında tek tek çözümler oluşturduunuz mu? | | |
| 7. Konunun size güven duyması için ölçütler belirlediniz mi? | | |

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmenimize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

A-ÇOKTAN SEÇMELİ

| | |
|---|---|
| 1 | B |
| 2 | D |
| 3 | A |
| 4 | D |
| 5 | C |
| 6 | D |
| 7 | B |

B-DOĞRU-YANLIŞ

| | |
|---|---|
| 1 | D |
| 2 | D |
| 3 | Y |
| 4 | Y |
| 5 | Y |
| 6 | D |
| 7 | Y |
| 8 | D |

ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

| | |
|----|---|
| 1 | D |
| 2 | Y |
| 3 | D |
| 4 | D |
| 5 | D |
| 6 | Y |
| 7 | Y |
| 8 | D |
| 9 | Y |
| 10 | D |

KAYNAKLAR

- YÜKSEL, A., K.U., KILINÇ, Müşterilerin Şikâyet Çözümüne Yönelik Konaklama İşletmelerinden Beklentileri ve Değişik Müşteri Grupları Arasında Beklenti Farklılıkları. (Customers' Recovery Expectations And Segment-Based Differences). *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14 (1): 23-32
- YÜKSEL, A., K.U, KILINÇ, Konaklama İşletmelerinde Yetkilendirme ve Şikâyet Sonrası Müşteri Davranışları Üzerine Etkileri (Empowerment And Its Effects On Post-Complaint Behaviours), *Anatolia, Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2003