Engelli Bireylerin Otelde Konaklaması Sırasında İzlenecek Hizmet Prosedürü

Otelde konaklayacak engelli bireylerin misafir memnuniyetini en üst seviyede tutmak ve ihtiyaçlarına eksiksiz cevap verebilmek amacıyla aşağıda belirtilen adımlar çerçevesinde hareket edilmesi esastır. Bu prosedür, ön büro personeli başta olmak üzere ilgili tüm birim çalışanlarını kapsamaktadır.

Karşılama ve İlk Temas

- Misafirin otele ilk gelişiyle birlikte, lobide görevli ön büro personeli tarafından sıcak ve profesyonel bir şekilde karşılanması sağlanır.
- Misafirin engelli aracıyla geldiği durumlarda, inişi sırasında refakat ve yönlendirme desteği sunulur.
- Misafirin kişisel aracı bulunmuyor ise, otel bünyesinde bulunan tekerlekli sandalye veya destek araçları ile giriş katına güvenli şekilde ulaşması sağlanır.

Check-in Süreci

- Resepsiyon personeli, misafirin kimlik ve rezervasyon bilgilerini alarak giriş işlemlerini titizlikle tamamlar.
- Engelli misafirlerin, özel olarak tasarlanmış erişilebilir odalara yönlendirilmesi sağlanır.
- Odaya refakat eden görevli personel, konforlu bir şekilde ulaşımın sağlanmasından sorumludur.

Oda Tanıtımı ve Bilgilendirme

- Misafirin odaya yerleşmesini takiben:
- Oda içerisinde bulunan acil durum çağrı butonları, alarm sistemleri ve yönlendirme işaretleri hakkında detaylı bilgilendirme yapılır.
- Misafirin kişisel ihtiyaçlarına göre ek donanım talepleri ilgili birimlere iletilir ve en kısa sürede temin edilir.

Ortak Alanlara Erişim ve Yardım Süreci

- Misafir, otelin farklı bölümlerini (restoran, lobi, sosyal alanlar vb.) kullanmak istediğinde:
- Oda içerisindeki “Acil Durum (Emergency)” butonuna basarak resepsiyon ile iletişime geçebilir.
- Talep alındıktan sonra, ön büro personeli anında misafirin odasına ulaşır.
- Kendi aracı mevcut ise eşlik edilerek aracıyla ilerlemesi sağlanır.
- Kendi aracı yoksa otelimiz bünyesindeki tekerlekli sandalye ile ilgili alana güvenli şekilde yönlendirilir.

Diğer Birimlerde Hizmet Süreci

- Misafir ilgili birime ulaştığında, orada görevli personel tarafından karşılanır.
- Hizmet almak istediği bölümde tüm süreç boyunca gerekli destek ve kolaylık sağlanır.
- Hizmet sonrasında, misafirin tekrar odasına dönüşü konusunda da aynı destek prosedürü sürdürülür.

Check-out Süreci

- Misafirin otelden çıkış yapacağı gün:
- Ön büro personeli tarafından misafire gerekli bilgilendirme yapılır.
- Lobiye güvenli ve konforlu ulaşımı sağlanarak, resepsiyon işlemleri tamamlanır.
- Aracına ulaşımı konusunda da yine personel eşliği devam eder.

Bu prosedür, engelli misafirlerimizin otele girişinden çıkışına kadar geçen sürede tüm gereksinimlerinin eksiksiz karşılanması ve kendilerini güvende hissetmeleri amacıyla oluşturulmuştur.