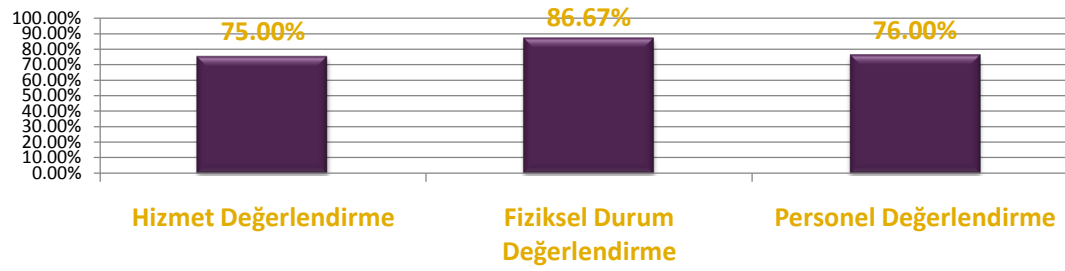


Resepsiyon Genel 76,92%

Hizmet Değerlendirme	75,00%	Soru Ağırlık	Max. Puan	Puan	Denetim Uzmanının Yorumu	
Her zaman deskte işini bilen bir görevli bulunuyor.		100%	5	5		100,00%
Telefon en fazla 3 çalışta cevaplandırılıyor.		100%	5	5		100,00%
Uyandırma talebi dikkatlice ve seri bir şekilde alınıyor.		100%	5	3	Hızlıca aldı ve iyi akşamlar diyerek telefonu kapattı.	60,00%
Uyandırma kaydedildikten, oda numarası ve zaman tekrarlanarak teyit ediliyor.		100%	5	5		100,00%
Uyandırma talep edilen saatte gerçekleştiriliyor.(5 dk erken ya da 5 dk geç olabilir)		100%	5	5		100,00%
Uyandırma yapılırken saat belirtiliyor.		100%	5	1		20,00%
Lost & Found servisinde hızlı çözüm üretiliyor.		100%		N/A		
Lost & Found takilip ediliyor ve misafire geri dönülüyor.		100%		N/A		
Mesaj zarf içinde getiriliyor. Misafir odada ise, kapı çalınıyor ve cevap bekleniyor. Cevap almazsa oda kanısı altından mesai birakılıyor.		100%		N/A		
Alınan mesajlar zamanında iletiliyor.		100%	5	2	Dışarıdan arandığımda, benim kaydımı bulamadılar	
Alakart restaurant rezervasyonu tam ve eksiksiz alındı.		100%	5	4	Alakart rezervasyon için menüü incelemek ve ona göre karar vermek gayet hoş. Ancak sabah 9 civarı listeler geldiğinden ve bu saatten önce rezervasyon alınmadığından resepsiyonun önünde bir yığılma oluyor. Bu resepsiyonun diğer işlerini yapmasına engel oluyor.	80,00%
Sonuç		40		30	75,00%	

Fiziksel Durum Değerlendirme	86,67%	Soru Ağırlık	Max. Puan	Puan	Denetim Uzmanının Yorumu	
Resepsiyon deski temiz ve düzenli		100%	5	4		80,00%
Resepsiyon çevresi temiz ve düzenli		100%	5	4		80,00%
Oda ve döviz fiyat listesi görülür		100%	5	5		100,00%
Sonuç		15		13	86,67%	

Personel Değerlendirme	76,00%	Soru Ağırlık	Max. Puan	Puan	Denetim Uzmanının Yorumu	
Telefonu cevapladığında departman adı/kendi adını söyleyerek ve saate uygun selamlama sözcükleri kullanıyor.		100%	5	5		100,00%
Telefonda konuşması anlaşılır ve arka plandaki sesler rahatsız etmiyor.		100%	5	5		100,00%
Telefon görüşmesi sona erdiğinde teşekkür ederek telefonu kapatıyor.		100%	5	5		100,00%



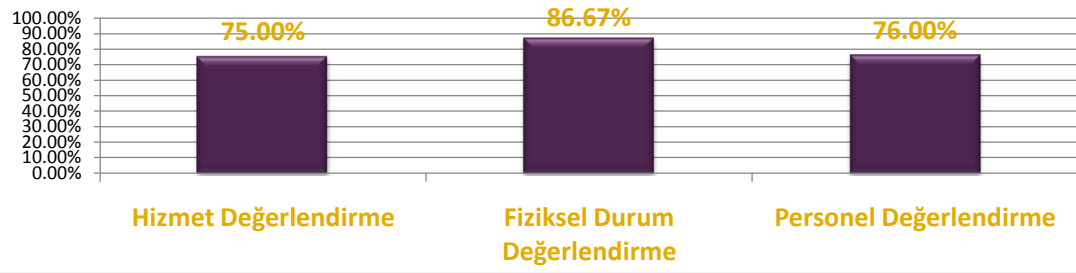
Resepsiyon Genel

76,92%

Misafir anında farkediliyor, gülümseyerek karşılıyor ve selamlıyor.	100%	5	3	Genelde anında farketmiyor ya da farketmelerde bunu hissettirmiyorlar. Bazıları önünde durduğunuz halde sizinle ilgilenmiyor, önce elinde işi bitiriyor, sonra size dönüyor. Bunu yaparken de 'bir sn. sizi bekleteceğim' gibi birşey söylemiyor. Ses kayıtlarındaki konuşmalarda dinlenebilir.	60,00%
Misafire ismiyle hitap ediliyor	100%	5	4		80,00%
Şikayet ya da istekler dinleniyor, yardım öneriliyor ve çözüm üretiliyor.	100%	5	4	Birkaç konu yaşandı, internet çözümü, transferin yapılamamasına karşı önerilen çözümler tatmin edici değil. Ses kayıtlarında dinlenebilir.	80,00%
Eğer talep anında çözülmemezse, takip ediliyor, misafir bilgilendiriliyor.	100%	5	1	Örneğin internet bağlantısında yaşanan sorunda sadece dinledi, gayet sıkın ve ilgisiz gözüküyordu. Doğru düzgün bir açıklama yapmadan, birilerini aradı, problemi anlattı ve o kişiyi bize yönlendirdi.	20,00%
Personelin otel hizmetleri ve otel çevresi hakkındaki bilgisi tatmin edici.	100%	5	3		60,00%
Personel her zaman misafirperverlik gösteriyor ve teşekkür ediyor.	100%	5	3		60,00%
Göz teması	100%	5	3		60,00%
Genel duruşu ve vücut dili	100%	5	4		80,00%
Uniforması düzgün, temiz ve kullanılabilir durumda	100%	5	5		100,00%
Kişisel sunuşuna özen gösteriyor(Saçlar, el ve tırnaklar, makyaj vb.)	100%	5	4		80,00%
Genel yaklaşımı (kibarlık, samimiyet, profesyonellik)	100%	5	3		60,00%
İsimlik takılı	100%	5	5		100,00%
Sonuç		75	57	76,00%	

Genel Yorumlar:

Bir otel resepsiyonu için misafirperverlik yok, daha çok danışma gibi çalışıyorlar. Genelde gülümseme eksik. Herhangi bir şikayetle gidildiğinde bir şekilde çözüm üretiliyor ama ne kadar tatmin ettiği tartışılır ve bu çözüm üretilirken sergilenen tavır memnuniyeti sağlamıyor. Biraz zorlandıklarında sinirleniyor ve bunu müşteriye hissettiriyorlar.



Resepsiyon Genel

76,92%

Personel Adı	Ahmet, Mehmet
Supervisor Adı	
Toplam Misafir Sayısı	
Tarih ve Saati	kalış süresince

Kayıtlar

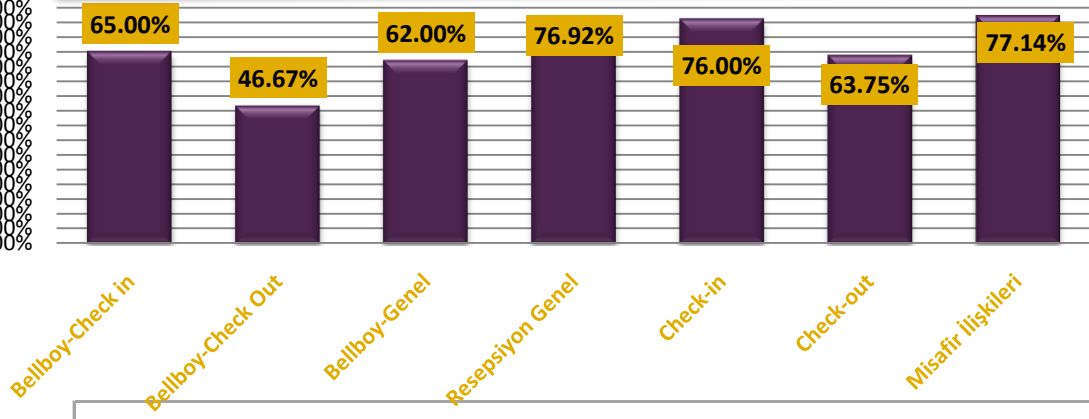
Audio

- GC-01.ALAKART RESTAURANTA REZERVASYON
- GC-03.GENİŞ YATAK TALEBİ
- GC-04.INTERNET ŞİFRE ALIM
- GC-05.INTERNET SORUNU İÇİN BARIŞ BEY GELİYOR
- GC-08.RESEPSİYON -ALAKART BİLGİ ALMA
- GC-16.UYANDIRMA TALEBİ
- GC-18.INTERNET SORUNU-2
- GC-07.RESEPSİYON İLE INTERNET SORUNU KONUŞMA

Video

- GC-01.ALAKART REZ-1

	Hedeflenen En Yüksek Puan	%	Kazanılan Puan
Bellboy-Check in	80,00	65,00%	52,00
Bellboy-Check Out	15,00	46,67%	7,00
Bellboy-Genel	50,00	62,00%	31,00
Resepsiyon Genel	130,00	76,92%	100,00
Check-in	75,00	76,00%	57,00
Check-out	80,00	63,75%	51,00
Misafir İlişkileri	70,00	77,14%	54,00
Toplam	500,00	70,40%	352,00

100.00%
90.00%
80.00%
70.00%
60.00%
50.00%
40.00%
30.00%
20.00%
10.00%
0.00%

	Hedeflenen En Yüksek Puan	%	Kazanılan Puan
Hizmet Değerlendirme	155,00	66,45%	103,00
Kasa İşlemleri Değerlendirme	10,00	90,00%	9,00
Fiziksel Durum Değerlendirme	25,00	88,00%	22,00
Personel Değerlendirme	310,00	70,32%	218,00
Toplam	500,00	70,40%	352,00

100.00%
90.00%
80.00%
70.00%
60.00%
50.00%
40.00%
30.00%
20.00%
10.00%
0.00%