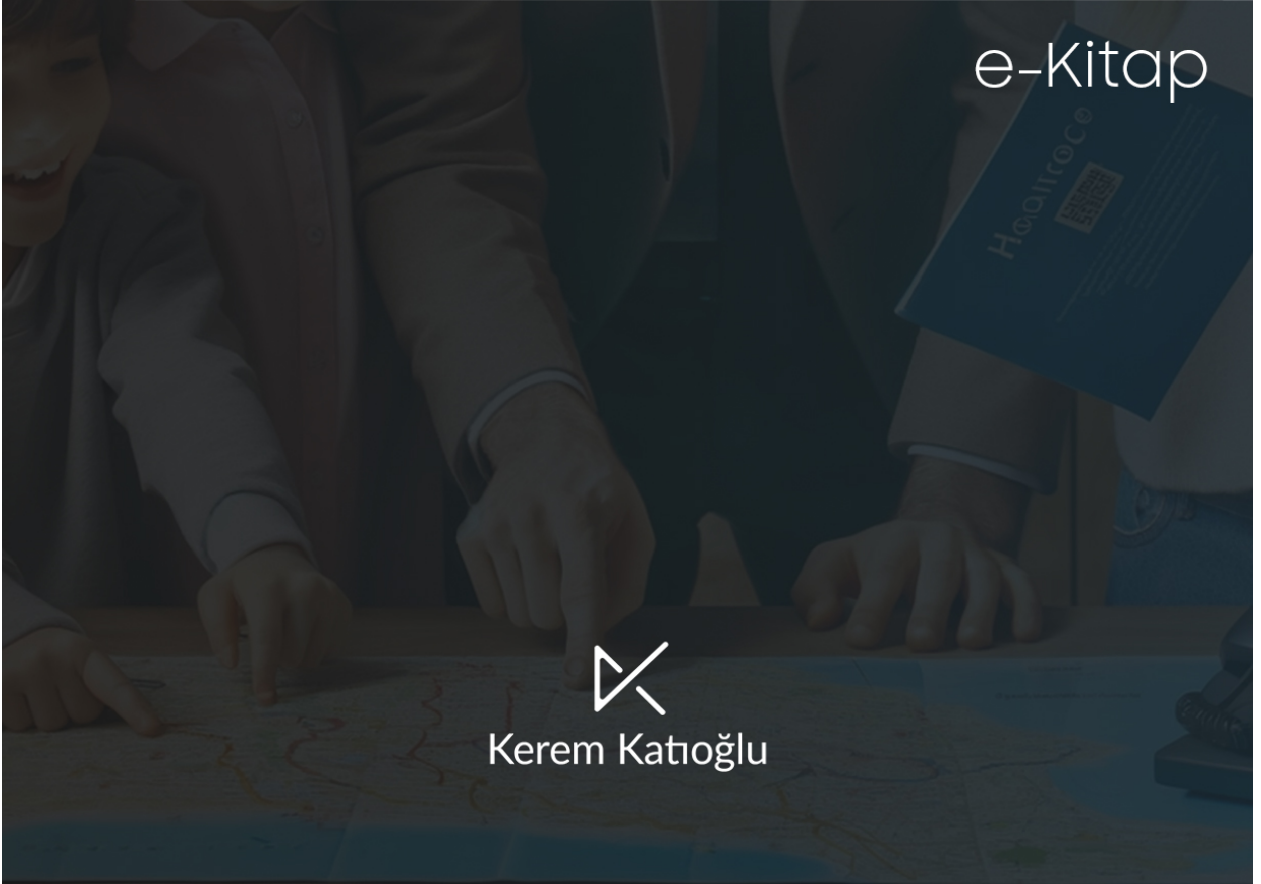


CONCIERGE

e-Kitap



Kerem Katioğlu

Concierge Kimdir?

• Misafirler İstanbul Boğazı'nın uzunluğunu sorduğunda, concierge sadece doğru cevabı vermekle kalmaz, aynı zamanda İstanbul'daki yalıların sayısını, hatta isimlerini ve hangi dizilerin nerede çekildiğini de belirtir; oda sayısını bile söyleyecek kadar donanımlıdır.

• Nisan ayında başlayan Lale Festivali kapsamında şehir geneline 30 milyon lale soğanı ekildiğini misafirine aktaran concierge, iş çıkışı Aşiyan Parkı'ndaki unutulmuş laleleri sulayacak kadar da hatırlıdır.

• Saç ekimi için tavsiye isteyen misafirine, onlarca hastane ve klinik içinden en güvenilir olanının adını veren concierge, 3 gün sonra kullanması gereken şampuanı piyasada bulunmasa bile tedarik edip odasına bırakabilecek kadar empatik bir tutum sergileyendir.

• Misafirlerine İstanbul'un gizemlerini anlatan tarihi kitapları satın alabileceği dükkânın adresini veren ve aynı zamanda severek okuduğu kitabı kalabalık bir parkın bankında bilerek bırakarak, aynı hevesle okuyabilecek başka bir kişinin almasını umacak kadar paylaşımcıdır concierge.

• Otelinde konaklayan misafirin talebi doğrultusunda yavru kedi, köpek ya da papağan temin eden hatta tüm evrak ve izinleri tamamlayan, ülkelerine yollayıp onları mutlu etiketten sonra Beykoz Öğümce Köyündeki sahipsiz köpeklere iki çuval mama bırakabilecek kadar vefalıdır concierge.

• Misafirlerine balık restoranı tavsiyesi verirken, Galata Köprüsü'nde balık tutanların hevesini anlatabilen hatta deniz börülçesi salatasının tarifini bir şef gibi verebilecek kadar bilgi sahibidir concierge.

• İstanbul Havalimanındaki yürüyüş mesafesini metre bazında misafirlerine aktarırken aynı zamanda Frankfurt Havalimanı'na ayda 6,1 milyon yolcunun seyahat ettiğini ifade edebilecek kadar dünya vatandaşıdır concierge.

• Kapalıçarşı'nın 4500 dükkânı içinde misafirin ihtiyaçlarını tam anlayarak doğru adresi belirleyebilen ve aynı zamanda dünyanın en eski alışveriş merkezinin 11 kapısından Çuhacı Han çıkışında misafir yabancılik çekmesin diye bekleyecek kadar sahiplenicidir concierge.

Peki ya sizce kimdir concierge?

ÖNSÖZ

30 yılı aşkın süredir turizm sektörünün çok farklı bölümlerinde görev yaptım.

Özellikle otelcilik üzerine hemen hemen her departmanda tecrübeler edindim ve halen devam etmekteyim. Oteller yapı olarak daima kolay tasarlanır. Yani kapısından içeriye girdiğinizde sizlere “hoşgeldiniz” diyen bir lobisi vardır. Gitmek istediğiniz yerleri bulmak için çok çaba sarf etmezsiniz. Resepsiyon hemen karşınızdadır, asansörler hızlı ulaşılabilen bir açıdadır. Odalar, restoran ya da tuvaletler için basitçe görebileceğiniz yönlendirmeler yerleştirilmiştir.

Ve size “hoşgeldiniz” diyen lobinin en ulaşılabilir ve görünen köşesinde *CONCIERGE* vardır.

24 yıldır Concierge mesleğinin içindeyim. Özellikle Çırağan Palace Kempinski otelinde geçirdiğim 16 yıl benim için çok önemli bir süreç ve eğitim dönemi olmuştur. 1990 yılların efsanevi turizmcileri ile yan yana çalışabilmek, onların tecrübelerini deneyimleyebilmek bana paha biçilemez anılar kazandırmıştır. Rahmetli Mehmet Bey’in, eşini Kapalıçarşı’da kaybettikten sonra ağlayarak concierge deskine gelen misafiri nasıl güldürebildiğini, Fetih Bey’in ise önünde 8 misafir var iken ve aynı anda 2 desk telefonu nasıl cevaplayabildiğini halen anlamış değilim. Yıllarca aralarında çalıştım ama bir kez olsun misafirlerin o koca çınarlardan şikâyet ettiklerine şahit olmadım.

Aynı zamanda özellikle Amerika ve Avrupa’dan gelen varlıklı dünya ziyaretçilerinin otelciliğe verdikleri önem ve beklentileri, mesleki yeterliliğimizi en üst seviyelere çıkartmamıza mecburiyet olmuştur. Otelden ayrılacağı saati hesaplayabilmek adına uçak saatini sorduğum misafirin “Uçak Benim” dediğinde yüzümün aldığı ifade nasıldı acaba?

Sonrasında dünyanın ve Türkiye’nin farklı köşelerinde hem eğitim hem de çalışmak adına yaptığım seyahatler başka açılardan turizme bakmama sebep olmuştur. New York’ta dünya turizminin temellerini görme şansım olurken Toronto’da ilk Four Seasons otelinde kaldığım süreçte bu köklü otelcilik firmasının kurucusu Sayın “Isadore Sharp” tarafından geleceğimi etkileyecek tavsiyeler edinme fırsatı yakaladım.

Sizlere, *Concierge Kitabı* serisi ile altın anahtarların nasıl bütün kapıları açabildiğini anlatmak için sabırsızlanıyorum.

E-Kitabımızdaki sayfalar sadeleştirilerek ve özet olarak sunulmuştur.

CONCIERGE KİTABI 1 (STANDARTLAR)

Bölüm 1 (Genel Turizm & Concierge Hizmet Standartları)

Bölüm 2 (Duygusal Standartlar)

CONCIERGE KİTABI 2 (GÖREVLER)

Bölüm 1 (Tanımlanmış Görevler)

Bölüm 2 (Beklenmedik Görevler)

Bölüm 3 (Dijital Dünyada Concierge)

Hayatımı öğrenmek, çalışmak ve paylaşmak doğrultusunda yaşamaya çalışıyorum.

Yapmış olduğumuz tüm paylaşımların ardında sizlerin geri bildirimlerini öğrenmek için sabırsızlanıyorum.

Teşekkür ederim.

Genel Turizm

Concierge Hizmet Standartları

Dünyada ve Türkiye'de Turizm

Dünya genelinde turizm, farklı ülkelerin ve bölgelerin turistik cazibelerini, kültürel zenginliklerini ve turistler için sunulan deneyimleri içeren büyük ve önemli bir endüstridir. Son zamanlarda sağlık turizmi adı altında toplanan seyahatlerde önemli ölçüde artış göstermiştir. Bununla beraber iş dünyasının meydana getirdiği seyahatler ilk bakışta bir turizm kanalı da oluşturmaktadır.

Dünya turizmi hakkında bazı bilgiler:

Turizmin Ekonomik Katkısı:

Turizmin ekonomik katkısı dünya genelinde önemli bir faktördür ve birçok ülke için büyük bir gelir kaynağıdır. Turizm, ekonomik büyümeyi teşvik eden ve istihdam yaratan bir sektördür. Turizmin ekonomik katkısı hakkında bazı ana noktaları sizler için sıralamak istedim:

Gelir ve Döviz: Turizm, bir ülkeye yabancı para birimleri getirerek döviz kazançları sağlar. Turistler, konaklama, yemek, alışveriş, gezi turları ve diğer harcamalar için yerel para birimlerini kullanırken, ülkeye döviz girişi sağlarlar.

İstihdam: Turizm sektörü, birçok farklı iş alanında istihdam yaratır. Restoranlar, oteller, tur rehberleri, taşıma hizmetleri ve yerel el sanatları gibi birçok sektör turizme bağlıdır ve bu sektörlerde çalışanlar istihdam edilir.

Altyapı Geliştirilmesi: Turizm, birçok ülke için altyapı geliştirmesine katkıda bulunur. Turistlerin konforlu konaklama, güvenli ulaşım ve diğer turistik olanaklara erişim sağlayabilmesi için altyapıyı geliştirmek, ülke içi ve uluslararası turizmi teşvik eder.

Bölgesel Kalkınma: Turizm, bazen ekonomik olarak geri kalmış bölgelere yeni iş fırsatları ve yatırımlar getirerek bölgesel kalkınmayı teşvik edebilir. Turizm destinasyonları genellikle farklı bölgeleri keşfetmek isteyen turistleri çeker.

Kültürel ve Tarihi Mirasın Korunması: Turizm, bir ülkenin kültürel ve tarihi mirasını koruma ve restore etme çabalarına finansal kaynaklar sağlayabilir. Turistler, tarihi yerleri ve kültürel etkinlikleri ziyaret ederek bu mirasa katkıda bulunurlar.

Ticaret ve Hizmet Sektörü: Turizm, yerel ticaret ve hizmet sektörünün büyümesini teşvik eder. Restoranlar, mağazalar, sanat galerileri ve el sanatları dükkanları turistler için popüler noktalardır.

Turist Sayısı:

Dünya genelinde her yıl milyarlarca turist seyahat eder. Özellikle büyük turistik destinasyonlara sahip ülkeler, turist akınına uğrar. Raporlara göre, 2022'de dünya genelinde 963 milyon turist seyahat etmiştir.

Ülkelere göre sıralamada Fransa 80 milyon ziyaretçiyle birinci, İspanya 71 milyon ile ikinci, ABD 50 milyon üzeri ziyaretçi ile üçüncü sırada yer aldı. Türkiye, ABD'nin ardından 50 milyon turistle dördüncü olmuştur.

Bu arada dikkat çekilmelidir ki Kanada'da bulunan Niagara Şelallerine 1 yılda giden turist sayısı 22 milyondan fazla iken tüm Türkiye'ye 1 yılda gelen turist sayısının neredeyse yarısı durumunda bulunuyor. Bununla beraber Paris'te bulunan Eyfel Kulesinin yıllık ziyaretçi sayısı 6 milyondan fazladır. Başka bir açıdan bakıldığında bir yapıya 1 yılda giden turist sayısı tüm Antalya'ya 2022 yılında gelen turist sayısından neredeyse fazladır.

Otelciliğin esas temelleri

Otelcilik, misafirlerin konaklama, yeme-içme, eğlence ve diğer hizmetler dahil olmak üzere rahat ve keyifli bir konaklama deneyimi yaşadığı bir endüstridir. Otelcilik, misafirlere en yüksek kalitede hizmeti sunma ve onların memnuniyetini sağlama amacı taşır.

Otelcilik sektörünün temelleri:

Konukseverlik Anlayışı: Otelcilik, misafirlerin konforunu ve ihtiyaçlarını ön planda tutar. Konukseverlik, misafirleri sıcak bir şekilde karşılamak, onların taleplerine duyarlı olmak, memnuniyetlerini sağlamak ve çoğu zamanda beklentilerini aşmak anlamına gelir.

Konaklama Hizmetleri: Oteller, konaklama hizmeti sunarlar. Bu, misafirlerin rahatça dinlenebilecekleri temiz ve konforlu odalar sağlamayı içerir. Otel odalarının düzeni, temizliği ve rahatlığı önemlidir.



Yeme-İçme Hizmetleri: Birçok otel restoranlar, kafeler veya barlar içerir. Misafirler, otelde yemek yiyebilir, içki içebilir veya atıştırmalık alabilirler. Yiyecek ve içecek hizmetleri, kalite ve çeşitlilik açısından önemlidir.

Misafir İletişimi: Otelcilik, etkili iletişim becerilerini gerektirir. Misafirlerle nazik, saygılı ve yardımsever bir şekilde iletişim kurmak önemlidir. Misafirlerin taleplerini ve şikâyetlerini dinlemek ve çözmek de bu bağlamda önemlidir.

Rezervasyon ve Hesap Tutma: Oteller, misafirlerin rezervasyonlarını kabul eder ve odalarını ayırır. Ayrıca, misafirlerin oteldeki harcamalarını kaydedip hesaplarını düzenlerler.

Temizlik ve Bakım
Misafir Güvenliği
Eğence ve Aktiviteler
Çevre Duyarlılığı
Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri

Konularını ise kitabımızda daha detaylı bulabileceksiniz.

Otelcilik sektörü, misafir memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak ve profesyonel bir hizmet sunmak için bir dizi farklı beceri ve işlevi içerir. Bu temel unsurları başarıyla uygulamak, otelcilik işletmelerinin başarısının anahtarıdır.

Concierge

“Clefs d'Or” veya Altın Anahtarlar, otel konuklarına eşsiz ve kişiselleştirilmiş bir deneyim sunmayı amaçlayan uluslararası bir concierge ağıdır. Üyeleri, mükemmel konukseverlik hizmeti sunma konusunda taahhütte bulunurlar ve bu organizasyonun rozeti, misafirlere en üst düzey hizmeti sunabileceklerine dair bir güvence olarak kabul edilir. Clefs d'Or, konukların otel konaklamalarını unutulmaz kılmak için bir sembol olarak tanınır ve konukseverlik endüstrisinin gelecekteki başarılarına ışık tutar.



Clefs d'Or: Mükemmel Konukseverliğin Sembolü

Herkesin otel deneyimi unutulmaz olsun ister, değil mi? İşte bu noktada, Clefs d'Or veya "Altın Anahtarlar" devreye giriyor. Clefs d'Or, dünyanın dört bir yanındaki lüks otellerde hizmet veren, mükemmel konukseverlik sunan profesyonel conciergeleri bir araya getiren prestijli bir organizasyondur.

Clefs d'Or 'un Kökeni

Les Clefs d'Or un tarihi aslında 1800 yıllara kadar gitmektedir ancak 1929 yılında yapılan toplantılar ile dernek kimliğine bürünmüştür. O tarihlerde özellikle Fransa'da bulunman otellerin conciergeleri bir araya gelerek düzenli olarak toplantılar yapmışlardır. 1952 yılında Fransa Cannes'ta bulunan The Carlton Hotel'de dünyadaki çoğu conciergelerin katılımı sonucunda uluslararası bir dernek toplantısı yapılmıştır.

Kar amacı gütmeyen bu derneğin üyelerinin temel kuralı ise “In Service Through Friendship” yani “Dostluğa Dayalı Hizmet” anlayışıdır. Değişmeyen motto olarak tüm dünyadaki altın anahtarlı conciergelerin yol haritasıdır.

Türkiye'nin 100. yılında 2023 Les Clefs d'Or Kongresi İstanbul'da ilk defa yapılmıştır. Özellikle Les Clefs d'Or Türkiye Derneğinin yönetim kurulu üyelerinin emekleri ve derneğin tüm üyelerinin özverileri sayesinde tarihteki en iyi concierge kongresi olarak adlandırılmıştır.



Üyelik ve Rozetler

Clefs d'Or 'un üyeleri, organizasyonun katı standartlarını karşılayan ve olağanüstü konukseverlik hizmeti sunan profesyonellerdir. Üyeler, uluslararası rozetleriyle tanınır ve bu rozet, otel konuklarına mükemmel hizmet verebilecekleri güvencesini verir.

Les Clefs d'Or International'ın, dünya genelinde 80 ülke, 530 şehir ve yaklaşık 4000 resmi üyesi bulunmaktadır.



Concierge'in Görevleri

Otellerde veya diğer konaklama tesislerinde misafirlere özel hizmetler sunan ve onların konforlu bir konaklama deneyimi yaşamalarını sağlayan bir profesyoneldir. Concierge'in bazı görevlerini sizlere aktarmak isterim.

Misafir Karşılama: Çoğu otelde concierge bölümünün görev alanlarında bulunan bazı alt bölümler vardır. Bunları örneklemek gerekirse doorman, bellteam, page boy ve bazen de vale çalışanlarıdır. Misafirleri güler yüzle karşılamak ve otel veya tesis hakkında genel bilgi vermek concierge'in temel görevlerindedir. Misafirlerin rahat etmelerini ve ihtiyaçlarını karşılamalarını sağlar. Burada en önemli dikkat edilecek konu “misafir isminin” kullanılmasıdır.

Otellere giriş yapan misafirler ilk olarak doorman tarafından karşılanır ve otele buyur edilirler. Bu ilk buluşmada, araçtan inerlerken yapılan yardım, güler yüz ve kullanılan kelimelerle birlikte vücut dili misafirin otel hakkında edineceği ilk izlenimdir. Bu sebeple kitabımızın devamında görebileceğiniz uluslararası otelcilik standartlarına çok dikkat edilmelidir. Lobi alanından resepsiyona ya da misafir ilişkileri yetkilisine iletilen misafirin çeşitli işlemleri gerçekleştirildikten sonra bagaj ve diğer eşyalarının iletimi, bilgi aktarımı ve otel tanıtımı üzerine sahneye bellteam çıkmaktadır. Odasına yerleştikten sonra veya daha odasına çıkmadan çeşitli ayarlamalar yapmak için misafirler concierge bölümüne gelirler.

Concierge departmanı ve ona bağlı olan tüm birimler için misafir ile ilk iletişim çok önemlidir. Misafirin otel, şehir hatta ülkemiz hakkında edineceği izlenimlerde kilit rol üstlenmektedirler. Özellikle şunu ifade etmek isterim ki, konaklama işletmelerinde birçok departman ve onlara bağlı olarak çalışan onlarca hatta yüzlerce çalışan bulunmaktadır. Fakat misafirler ile daha otele gelmeden, geldiklerinde ve ayrıldıktan sonra bile iletişim içinde oldukları tek bölüm conciergedir. En özel isteklerini, yaşamak istedikleri hayallerini, ihtiyaçlarını, zor durumda kaldıklarında bir aile üyesiymiş gibi güvenerek rahatça söyleyebildikleri bir bölümdür concierge.

Bu sebeple misafir karşılama adı altında yazdığımız ilk görevimizi hakkıyla yerine getirmek için tüm ekip senkronize şekilde çalışmayı bilmeli, iletişimini güçlü tutmalı, saygılı ve gayet iyi eğitilmiş bir şekilde bilgili olmalıdır.

Bilgi ve Tavsiyeler: Misafirlere şehir veya bölge hakkında bilgi vermek ve onlara restoranlar, turistik yerler, etkinlikler ve diğer yerel cazibe merkezleri hakkında tavsiyelerde bulunmak. Bu, misafirlerin daha iyi bir yerel deneyim yaşamalarına yardımcı olur. Bunların yanı sıra diğer şehirler ve ülkeler hakkında da bilgi talep edebilirler.

- Misafirler daha otele giriş yapmadan mail ya da telefon yöntemi ile otel concierge departmanına ulaşabilirler. Bu süreç profesyonelce yönetilmelidir. Mesela otele sadece hafta sonu gelmeyi planlayan misafire kesinlikle pazar günü Kapalıçarşı'nın açık olmadığı ya da ziyaret edecekleri tarihler arasında turistik bir yerin kapalı olup olmadığı belirtilmelidir.

Yaşadığımız bir tecrübeye; misafir otele mail yoluyla ulaşıyor. Geleceği tarihleri veriyor ve tavsiyeler istiyor. Concierge arkadaşımız önceden hazırlanmış sunum ile bilgileri kendisine yolluyor. Misafir otele geldiğinde ise Ramazan Bayramı'na denk gelen süreçten dolayı Kapalıçarşı ve Mısır Çarşısı'nı gezme fırsatı bulamıyor. Bu memnuniyetsizliği gidermek için mekanları açmamızın imkânı yoktu ancak farklı yollarla yine misafirimizi memnun edebilmiştik.

Misafirlerimize her konuda bilgi ve tavsiye verebiliriz. Sonuçta herkes çok farklı talep içerisinde olabilir. Yargılamadan ve zannetmeden en iyi hizmeti vermek bizim görevimizdir. Özel bir dini günde Arap yarımadasından gelen bir misafir Ayasofya camisinde ibadet etmek için bilgiler talep edebilir. Hemen arkasından gelen misafir ise kaliteli şarap içmek istediğini bize aktarabilir. İşte bu durumda profesyonellik ortaya çıkmaktadır. Standartlarına bağlı şekilde kusursuz hizmet verirken içimizden ne geçerse geçsin karşımızdaki misafiri rahatsız etmeyecek bir kıvamda olmalıyız. Ve bu süreç sadece 1-2 defa değil belki de çalıştığımız saatler boyunca gerçekleşecektir.

Yine çalışma hayatımda her gün karşılaştığım bir örneği vermek istiyorum.

Yaz sezonu!

Otelimizin kapasitesi 300 odadan fazla.

Doluluk %95.

Tam kahvaltı saati.

Misafirler akın akın lobiye geliyor. Otelden çıkanlar, giriş yapanlar, kahvaltıya gidenler, kendi ayarlamalarıyla buluşmaya çalışanlar tuvaleti soranlar vs.

Concierge deskinde tek çalışıyorum.

Misafir geliyor ve "*İstanbul boğaz turları hakkında bilgi verir misiniz lütfen?*" diye soruyor.

Standartlarıma bağlı kalarak karşılıyorum, isim kullanıyorum, harita açıyorum, en az 2 tavsiye de bulunuyorum, misafiri daha iyi anlamak için çeşitli sorular soruyorum, misafir konuşurken tüm dikkatimi ona vererek dinliyorum. Bu ve

bunun gibi 30'a yakın dikkat etmem gereken konu var. Tabi ki misafirin arkasında diğer misafirler bekliyor. (Onları fark ettiğimi el işareti ve bakışlarımla saniyeler içinde hissettiriyorum. Böylece sabırla bekleme fırsatını onlara sunarken, hizmet vermek için çabaladığımı gösterebiliyorum.)

Boğaz turu opsiyonlarını anlatıyorum!

Saatlerini,

- Sabah – Öğle – Akşam

Ücretlerini,

- Büyük tekne – Küçük tekne

Kalkış ve varış yerlerini,

- Eminönü – Kabataş – Karaköy- Beşiktaş – Üsküdar'ı söylemezsen eksik bilgi verdiğimi düşündüğü için mutlaka ekliyorum.

İskeleyle nasıl gidebileceklerini,

- Taksi – tramvay – otobüs – yaya
- Süreleri ve ücretleri

Teknedeki kişi sayısını,

- Maksimum olabilecek sayı,
- Günün saatine göre öngörülen sayı,
- Güne göre sayı (Cumartesi - Pazar ve bayram günleri kalabalık olur.)

Süresini,

- 1,5 saatlik geziler
- 2 saatlik geziler
- Şehir hatları opsiyonları

Görebilecekleri yerleri, bazen o yerlerin kısa tarihini ya da bilgisini

- (Dolmabahçe Sarayı hep sorulur ya da TV dizisi çekilen bazı yalıların tarihi),

Nasıl dönebileceklerini,

- Taksi – toplu ulaşım – otel aracı

Eğer otele dönmezlerse yapabilecekleri aktiviteleri,

- Restaurant rezervasyon
Mutfak tipi – Restaurant bilgisi – Ücret bilgisi – Menü tavsiyesi
- AVM

Hangi markalar – Ulaşım – mekân bilgisi

- Çocuk aktivitesi

Giriş ücretleri – yapabilecekleri - ulaşım

- Kültürel gezi

Açılış kapanış saatleri – ücret – özel kurallar

- Sanatsal gezi

Açılış kapanış saatleri – ücret – hangi sanatçı sergisi

Dikkat edilmesi gereken konular,

- Taksilerin fazla ücret alma durumu, nasıl önlem almalı!

Özel yat gezileri

- Ücret,
- Saat,
- Kişi sayısı,
- Verilen servisler,
- Foto bilgileri
- Ulaşım detayları,
- İptal prosedürleri

“İstanbul boğaz turları hakkında bilgi verir misiniz lütfen?” misafirin sorusu bu!

Yaklaşık 15-20 dakika geçiyor.

Havalimanında aracı ile buluşamayan misafir en az 5 defa arıyor. Lobide rehberi gelen misafir iptal etmek istediğini rehber ise ödemesini alması gerektiğini söylüyor.

Servis verdiğim misafirimın arkasındaki konukların sabırsızlanması ve önümde bulunan 2 telefonun aralıksız çalması beni strese sokuyor.

Sabırla ve misafirin beklentilerini anlayarak servisi me devam ediyorum. Konuşuma anlatım yaparken açtığım haritanın üzeri *ondan izin alarak* yaptığım çizimler ve yazılar ile çarşamba pazarına dönüyor. Sonrasında misafir teşekkür ederek ayrılıyor. Hemen arkasındaki misafir geliyor ve soruyor!

“İstanbul boğaz turları hakkında bilgi verir misiniz lütfen?”

Standartlarıma bağlı kalarak karşılıyorum, isim kullanıyorum...

Bilgi ve Tavsiyeler maddesi için çok çeşitli örnekleri ve tecrübeleri ilerleyen sayfalarda ve eğitimlerimizde bolca bulacağınızdan emin olabilirsiniz.

Rezervasyonlar:

Restoran, sinema, tiyatro, konser veya diğer etkinlikler için rezervasyon yapmak. Ayrıca, misafirlerin spa veya golf gibi otel içi olanaklarından yararlanmaları için yardımcı olmak.

Ancak unutulmamalıdır ki; otel içinde olan opsiyonlardan daha çok buldukları bölgede ayarlamalar yapması gerekebilir. Şehrin en popüler restoranında hafta sonu ve akşam saatlerinde güzel bir masa ayarlamak imkânsız gibi gözükebilir. Bununla beraber concierge sağlam ve seviyeli bağlantıları sayesinde misafirlerine bu hizmeti kusursuzca ayarlayarak memnuniyetlerini sağlayabilmelidir.

Ulaşım Düzenlemeleri: Havalimanı transferleri, araba kiralama, taksi çağırma ve toplu taşıma seçenekleri gibi ulaşım düzenlemelerini yapmak veya tavsiye etmek.

İşte özellikle bu görevde yüksek tecrübe gerekmektedir. Çünkü özellikle havalimanı ayarlamalarında karşılama, buluşturma ve yolculuk deneyimi şehrin değişim dinamikleri yüksek olduğu için aksamalar olabilir. Misafir daha otele ulaşmadan başarısız yönetilen bir görev operasyonu memnuniyetsizliğe dolayısı ile olumsuz yoruma dönüşebilmektedir.

Aynı zamanda özellikle İstanbul'da yaşanan taksi krizlerini çözebilme yetisi çok önemlidir. Taksimetre fiyatına rağmen yüksek fiyat talep ederek misafirleri mağdur eden taksicileri gerçek fiyata ikna edebilmek önemlidir. Bununla beraber otelden ayrılmış misafir şehrin herhangi bir yerinde bu problem ile karşılaştıktan sonra otele sadece plaka numarası ile gelip "paramı geri istiyorum" diyeceği tek bölüm yine concierge olacaktır. Böyle bir olumsuzlukta nasıl davranılması gerektiği, misafiri nasıl sakinleştireceğini, taksiciyi nasıl bulup parayı iade alacağını eğitimlerde arkadaşlarımıza aktarıyoruz.

Diğer bir konu ise toplu taşıma; bazı bölgelerde misafirlerin gitmek istedikleri yerlere en mantıklı yol toplu ulaşım olabilir. Özel araç ve taksinin trafikte 30-40 dakika kaybetmesini bilmek ve misafire bu konuda bilgi vermemek büyük hata olur. Alternatif olarak sunulacak toplu taşıma prosedürleri ve sürecin iyi yönetilmesi misafir memnuniyetine katkı sağlayacaktır.

Bagaj Hizmetleri: Misafirlerin bagajlarını kabul etmek, odalarına taşımak veya havaalanına göndermek. Ayrıca bagaj kaybı veya hasar durumunda yardımcı olmak.

Otellerde genellikle bellteam ve doormen pozisyonundaki arkadaşlarımız concierge departmanına bağlı olmaktadır. Dolayısı ile misafirlerin oteli ilk deneyimledikleri an ve ilk izlenim süreci çok doğru yönetilmelidir. Misafirler otellere giriş yaparlarken bagajların araçtan alınması, odalara iletilmesi ya da ayrılış anında yine odalardan alınması ve araçlara yüklenmesi belirlenmiş standartlar ile yapılmalıdır. Bu konuyu standartlar bölümünde detaylı ifade edeceğiz.

Misafirlerin havalimanında unutulmuş bagajlarının kendilerine teslim edilme süreci çok önemlidir. Bagajları karşılığında aldıkları belgenin kopyası alınarak belli aralıklarla kontrol edilmesi ve nihayete kavuşturulması aslında önemli bir görevdir. Yıllarca yaşadığım tecrübelerle sabit olmakla beraber kaybolan bagajda daima ya hayati bir ilaç ya da inanılmaz değerli mücevherler olduğu misafirler tarafında bize aktarılmıştır. Kayıp olan bagaj sürecinde 2 gün geçtikten sonra daima concierge suçlanabilmektedir.

Buna hazır olmalıyız.

Otellerin Concierge departmanında çalışan bir turizmcinin birkaç görevlerini sizlere örneklerle kısaca aktarmaya çalıştım. Bu ve fazlasını; daha detaylı bir şekilde kitabımızda sizlere aktarmayı hedefliyorum.

Özel İstekler

Dil Yardımı

Misafir İsteklerini Kaydetmek

Misafir Memnuniyeti İzleme

Acil Durum Yardımı

Otel İçi Etkinlikler

Raporlama ve Analiz

Yazılı konfirmasyonlar

Concierge Hizmet Standartları

Belki de kitabımızın en önemli ve can alıcı noktasındayız.

Dünyadaki her şeyin bir standardı vardır. Tüm iletişimlerde ve mesleklerde bazı olmazsa olmazlar bulunmaktadır. Ama bizim konumuz “Concierge”.

Sizlere aşağıda madde madde kısa başlıklar altında sıralamaya çalışacağım. Bununla beraber özellikle otelcilik ve turizm sektöründe çalışanlar için tanıdık gelecek şekilde örnekler vermeye çalışacağım.

Dünyanın en iyi otellerinde özellikle “Concierge” departmanında misafirler bizlerden bazı standartlar beklemektedirler. Bazı özel firmalar yıl içinde 2-4 defa denetleyiciler yollayarak bu hizmet standartlarının uygulanıp uygulanmadığını otel genelinde kontrol ederler. Her madde için puanlama yaparlar. Günün sonunda otelin bünyesinde bulunan tüm bölümlerin puanları toplanarak o otelin genel sıralamasını oluşturur. Böylece çalıştığımız kurum bulunduğumuz ülkede ve dünyada otelcilik ligindeki seviyesini oluşturur. O sebeple her bir madde ve standart çok önem taşımaktadır. Yaklaşık 30 maddeden 2-3 tanesi yerine getirmezseniz ve bunun yanında diğer departmanlarında yine aynı şekilde bazı standartları yerine getirmediğini düşünürseniz genel anlamda ortalama bir otel olursunuz. Bu sonuç ise hem yatırımcının hem işletmecinin dolayısı ile yöneticileriniz pek hoşuna gitmeyecektir.

Çok basit gözükse de bazı standartların yerine getirilmemesi bizi olumsuz etkileyecektir.

Nasıl?

2-3 hafta içinde açıklanacak olan denetleme raporlarında eğer varsa “çalışanın misafir ismini kullanmaması” çok tepki alınmasına yol açacaktır.

- Misafirin ismini nasıl kullanmazsın?
- En basit ve en önemli standart olduğunu bilmiyor musun?

Bu ve bunun gibi birçok olumsuz eleştiri çalışanın motivasyonunu düşüreceği gibi ileri vadede aidiyet hissiyatını eksilterek verimliliğini doğrudan etkileyecektir.

Peki, nasıl yaparız?

Nasıl bulunduğumuz bölümün tüm standartlarını her misafir için koşulsuzca sunabiliriz?

Eğitim ve pratikler ile...

Şöyle düşünün; bir araca bindiğinizde aynı anda bazen onlarca hamle yaparsınız. Direksiyon hâkimiyeti, gaz pedalı, vites, debriyaj, fren, dikiz aynası, sinyal, silecek, öndeki araç, arkadaki araç, yoldaki çukurlar, trafik ışıkları olmazsa olmaz telefon ve bazen de kahve! Ancak bizler alıştıktan ve yeteri kadar tecrübe edindikten sonra yukarıda yazdıklarımızı yaparken istemsizce ve kusursuzca süreci yönetiriz. Lafı bile olmaz. Gideceğimiz yere gideriz. Çoğu zaman tek derdimiz “trafik çoktu” olur. Araç kullanmayı bilmeyen ya da araç kullanmaya yeni başlayan birisine bu maddeleri ve bazen

de ötesini kelimelerle ifade etsek kesinlikle başaramayacağını düşünecektir. Hâlbuki kısa zaman sonra hemen duruma adapte olup o da “trafik çoktu” diyecektir.

İşte otelcilik ve hizmet sektörü böyledir.

Bütün işletmeler kalifiye, tecrübeli ve misafirlerini çok memnun edecek çalışanlar aramaktadır. Bununla beraber hem dünya turizm-otelcilik standartlarını hem de kendi firmalarına ait olguları aynı anda hayata getirecek kişilerle çalışmak isterler.

Bu sebeptendir ki siz değerli okuyucularımıza yaklaşık 30 yıldır otellerin operasyonlarında şahsen çalışmış bir kişi olarak en basit haliyle aşağıda olmazsa olmazları örneklerle aktarmaya çalışacağım.

Bütün maddeler bittikten sonra ise kişisel tecrübelerimle nasıl başarabileceğinize dair tavsiyeler sunacağım.

Telefonu 3 alışta amak!

Çok kolay değil mi? Hayır değil.

şöyle düşünün; otelinizde yaklaşık 250 oda var. Sabahları 08:30 – 11:00 arası çoğu misafir kahvaltıya katılmak ve sonrasında da şehri keşfetmek ya da gün içindeki planları hayata geçirmek için aktif olacaklardır. Önünüzde şehir bilgisi almak isteyen misafirler olur, rehberi ile buluşmak isteyenler olur, kahvaltının yerini sormak isteyenler olur. Diğer standartlarında yerine getirilmesi gerektiği için çoklu düşünün lütfen. Siz servis veriyorsunuz ve odadan misafir arıyor ya da havalimanında aracı ile buluşmak isteyen diğer misafiriniz! Eğer telefonu açarsanız, önünüzdeki ve hatta arkasındaki misafirleri “ignore” (görmezden gelmek) etmiş sayılabilirsiniz. Tabi ki mümkünse açalım ancak eğer durum müsait değilse yine açalım!

- Sizi beklettiğim için özür dilerim, sizi geri arayacağım, birazdan size servis verebileceğim vb.

İçinde bulunduğunuz koşullarda en iyi şekilde durumu idare ettiğinizi telefondaki misafirinize, karşınızdakine hatta sırada bekleyen misafire hissettirmelisiniz.

Bununla beraber hangi bölümde görev yaparsak yapalım telefon aılmasında bir etiket bulunmaktadır. Bu durum iç ve dış aramalara göre değişiklik gösterebilmektedir. Ama örnekleme gerekirse;

- Günaydın / İyi günler / İyi akşamlar (Gün döngüsüne göre selamlama)
- Concierge, ben Kerem, size nasıl yardımcı olabilirim? (Bölüm, İsim, yardım teklifi sunmak)

- o İyi geceler bir selamlama değil, vedalaşma cümlesidir.
- o İç hat aramalarında kendi ismimizi ve arayan misafirin ismini söyleriz.
- o Telefonu 3 alışta aamadıysak mutlaka “özür dilemeliyiz”.
- o Misafir telefonda en fazla 30-45 saniye bekletebiliriz.
- o Telefon dışında dijital mesajlaşmalarda bu standardı etkilemektedir ve 3 dakika içinde misafire geri dönülmesi gerekmektedir.

Not: Lütfen konuşmaları, oda numarasını, misafir ismini ve talebi not alınız. Tamamladığınız görevlerin kâğıtlarını çöp kutusuna yırtıp atmayınız. Buruşturup atın çünkü yıllar içinde en az 50 defa çöp karıştırarak saatler geçirmişliğim olmuştur.

Arka plan sesleri!

Çoğu zaman bizim ile pek alakası olmayan bir konu olabilir ancak durumu idare etmek yine bize kalmıştır.

Örnekleme gerekirse;

Lobinin kalabalığı ya da concierge deskindeki yoğunluğa bağlı olarak telefon konuşmasını zorlaştıracak sesler puanları negatif etkileyecektir. Belki otelin misafir tarafında genelde bu kontrol altında tutulabilir ancak room service ya da laundry gibi ses olabilecek bölümlerde durum mutlaka göz önünde bulundurulmalıdır. Sizlere şöyle bir örnek vermek isterim. Bir seferinde otelimize denetleyici geldi. Neredeyse her departman çok yüksek puanlar aldı ancak nihai sonuçlar geldiğinde istediğimiz seviye olmadığımız için standart maddeleri tek tek ele alındı. Daha misafir otele gelmeden rezervasyon ofisini arıyor. Telefon tam etiketine uygun açılıyor ve atılması gereken tüm adımlar eksiksiz tamamlanıyor ancak puan 100 gelmiyor!

Neden?

Çünkü rezervasyon çalışanı misafirine telefonda hizmet verirken bilgisayarın klavyesine biraz sert basıyor ve denetleyici bu sesleri rahatsızlık seviyesinde belirleyerek puanı kırıyor. Sonuçta her bölüm başına yapılan veya ortaya çıkan farklı olumsuz nedenlerden dolayı genel olarak alınan puan 91’de kalıyor. Eğer otelimiz o denetlemeden 94 puan alabilseydi “Dünyanın en iyileri” arasına girmeyi başaracaktı.

Buna benzer olarak özellikle oda servisi bölümünde sipariş alan arkadaşlarımızın ortam seslerini çok iyi analiz etmeleri ve durumu iyi idare etmeleri gerekmektedir. Misafir ile yaptığı görüşme esnasında “Hakkı Usta Sezar salata hazır değil mi ya!” denilmesi puanı otomatik olarak aşağı çekecektir.

Bazen otellere grup misafirleri toplu halde giriş/çıkış yapmaktadır. Misafirlerimizin kendi aralarında yaptıkları konuşmalar neticesinde ortamda oluşacak kaotik düzen ile otelimiz genel anlamda hedeflerinden uzaklaşmamalı ve puanlar düşmemelidir. Bu tür durumlarda “back house” dediğimiz arka taraflardaki ofislerimizden yapacağımız görüşmelere daha sağlıklı olacaktır.

Otelcilikte inisiyatif kullanımı çok önemliken mutlaka çok detaylı düşünülerek kararlar verilmelidir.

“Hemen” yardım teklifi ya da fark etmek

Misafirlerimiz deskimize geldiklerinde 30 saniye içinde vücut dilimiz ile karşılamalıyız. 1 dakika içinde ise sözlü olarak yardım teklifinde bulunmalıyız. Bu detaylar uluslararası otelcilik kurallarında çok önemlidir. Misafirlerimiz dünyanın diğer 5 yıldızlı otellerinde standart olan bu kuralları bizim ile karşılaştıklarında da beklemektedirler.

Peki, standart açık ve net bir şekilde belirtilmesine rağmen bizler bu servisi daima verebilir miyiz? Başka bir senaryo ile ifade etmeye çalışalım.

Yaklaşık 200 odası olan bir oteldeyiz. Günlük 30 giriş ve çıkış işleminin olduğunu varsayarsak ve otelin doluluğunu %80 olarak hesaplırsak deskimiz daima dolu gibi olacaktır. Ayrıca kolay servis dediğimiz kısa soru cevapların aksine çetrefilli servislerin olacağını lütfen aklımızdan çıkartmayalım. Havayolları ile yapılan görüşmeler çoğu zaman hizmet sektöründe çalışanları zorlamaktadır. Çünkü telefonun diğer ucundaki yetkili teyitler ve bekletmeler üzerine bizlerin zamanını çalarken karşıımızdaki misafir ise bir an evvel sonuca ulaşmamızı istemektedir. Buna örnek verirsek kayıp bagaj ya da puanlar ile bilet kategorisinin artırılması olabilir.

İşte bu aşamada uzmanlığımızı gösterme vakti gelmiştir. Deskimize gelen misafiri hemen fark edebiliriz. Ona servis verirken arkasında beliren misafirimizi gözlerimizle ya da vücut dilimiz ile kısa sürede yardım edeceğimizi hissettirmemiz gerekmektedir.

Bu aşamaları kurallarına bağlı şekilde hayata geçirebilirsek hem servis alan hem de sırasını bekleyen misafir tarafından anlayış ile karşılarız. Sonuçta tüm misafirler eşittir ve en iyi servisi hak etmektedirler.



- **Sonuç odaklı sorular sormak!**

Servis esnasında misafirlerimiz ile yapmış olduğumuz iletişimin verimli olabilmesi için her saniyenin ve kelimenin çok önemi vardır. Çok güzel bir diyalog içerisinde olduğumuz misafirimiz ile hoş sohbet tadında yapılan konuşmalar elbette o misafiri memnun edebilir ancak o esnada diğer misafirlerinde bizlerden hizmet almak istediğini unutmamalıyız.

Ayrıca yapacağımız daha çok iş vardır.

Mailler bizi bekler,

Otelimize gelmeyi planlayan hatta bazen otelimizde konaklayan misafirlerimiz bile bize mailler atmaktadır. (Bu konuya ileride tekrardan değineceğiz) Belli süre içerisinde kendilerine cevaplar vermeliyiz. Tekliflerini hazırlamalıyız ve confirmasyonlarını açık bir dil ile kendilerine aktarmalıyız.

Daha öncesinden yapılmış ayarlamaların teyitleri bizi bekler,

Misafirler için ayarlanmış araçlar, rehberler, tekne organizasyonları, restoran rezervasyonları vb. tüm servisler güvenli bir teyit ağına bağlıdır. Örneklemek gerekirse; araç ayarlamalarında ister otelin aracı olsun isterse dış firma mutlaka sistemdeki zaman ve diğer detayların teyit edilmesi gerekmektedir. Misafirlere vaat edilen karşılamanın, araç tipinin ve randevu saat/yerinin tam zamanında hayata geçmesi gerekmektedir. Sonuçta misafirin beklentisi ve karşılığında ödediği ücret bunu gerektirmektedir. Bunu yaşadığım basit bir örnek ile size aktarmak isterim. Misafirin otelden aracı saat 10:00da. Havalimanına gitmesi gerekiyor. Uçağı 13:00. Bir gece önceden kendisi ile deskte konuşmuşuz ve hem sözlü hem de yazılı confirmasyon ile teyitlemişiz. Saat 09:30 gibi sürücü arkadaşımı arıyorum.

“Evet, havalimanında bekliyorum Kerem Bey”

Yanlış anlaşılma! Biz sisteme otelden havalimanına yazıyoruz. Ama operasyondaki arkadaşın dalgınlığı ile o iş sürücü arkadaşına havalimanından başlayacak şekilde veriliyor. 30 dakikamız var. Aracın o mesafeyi gelmesi imkânsız. Operasyon ise önce özür diliyor ve sonra işlerin yoğunluğuna bağlı olarak 1 saat içinde araç yollayacağını söylüyor. O esnada lobide diğer misafirler turlarına çıkmak istiyor (rehber ile buluşacaklar), harita istiyor, WC’yi soruyorlar, kahvaltayı soranlar var, havalimanından başka misafirlerin telefon aramaları var, deskimize misafirler gelmiş servis istiyorlar vs. vs. O esnada 10:00 transferi ile otelden ayrılmayı planlayan misafir iniyor aşağıya. Resepsiyona gidip hesabı kapatmadan deskte size bir bakış atıyor. Gözlerinin içi gülümserken hafif bir masumiyetle tatilinin bittiği için üzgün olduğunu ifade ediyor. Sonuçta muhteşem bir tatil geçirmiş. Oteli güzel, şehir güzel, restoran deneyimleri harika, gülyüz muhteşem hissettiriyor ona. Türk misafirperverliği büyülemişçesine içinde hafif bir hüsrân var gidişle alakalı. O sırada ben kuş olmak istiyorum! Yer yarılısın diyorum! Araç olmak istiyorum!

Misafir 09:50 gibi deske geliyor. Tekrar günaydın.

“Kerem, trafik biraz fazla eğer araç hazırsa biz hemen çıkmak istiyoruz” diyor ve elime gönlünden geçtiğince kalışı boyunca vermiş olduğumuz hizmet ve ayarlamalar için bir şeyler sıkıştırıyor.

- VERME! Diyemiyorum ki.

Bagajları bellboy arkadaşın ellerinde lobide önünden ana kapıya doğru ilerliyor.

Ben 09:30 dan o süreye kadar hiç boş durmadım ki! Firma ile defalarca konuştum, otel aracı ayarlamaya çalıştım, taksi alternatifini garanti altına aldım, diğer firmalardan araç talep ettim. Ama misafire söz verdiğim 10:00 otelden ayrılış servisini vermeme müsaade etmedi hiçbir çabam.

O esnada güneş gibi yeni misafirler ilişiyor gözüme. Otele giriş yapıyorlar. Otelimiz araç firması ile gelmişler. Uçakları biraz geç inmiş. Pasaport kuyruğunda geçirdikleri zamanda ve sabah trafiğinden dolayı otele 2 saat geç geliyorlar. Tabi ki bunu ön göremediğimiz için ayarlamayı bu araca çevirememişiz. Dışarıya koşuyorum. Sürücü arkadaşım bagajı kapatmış diğer işi için hareket etmeye hazırlanırken önünü kesiyorum. Sanki çölde su bulmuş gibi seviniyorum. Hemen durumu anlatıyorum o esnada araç içinde kontroller yapılıyor. Firmayı arayıp aracı değiştirdiğimi diğer işleri için başka planla yapmaları gerektiğini söylüyorum. İçeriye geri dönüyorum. Bu sefer farklıyım. Omuzlarım dik, yüzümde dev bir gülümseme.

“Aracını hazır Mr. Goldstein”

Bagajlar yüklenmiş ve tüm hatırlatmalar misafire yapılmış.

“Pasaportunuzu, telefon şarjınızı, eşyalarını tam olarak aldığınızı umuyorum efendim”

Ben gülüyorum, misafir gülüyor, sürücü biraz telaşlı. Tekrar görüşmek umuduyla iyi yolculuklar dilerken el sallıyorum.

Araç giderken otel önünde her ihtimale karşı ayarladığım taksi şoförü misafirin ne zaman geleceğini soruyor. Lobiden alıp geleceğimi söyleyerek deskte İstinye Park’a gitmek isteyen misafirleri yönlendiriyorum. Misafir taksisinin hemen geldiği için mutlu, taksi şoförü uzun yol gideceği için mutlu. Ben yine el sallıyorum.

30 dakika, 15 telefon konuşması, 4-5 planın aynı anda değişmesi, farklı alternatif hazırlıkları vb. her şey misafirin memnuniyeti için yapıldı. Ama eğer o aracı 10:00 değil de 10:30 da çıkartsak, misafir uçağını yakalamış olsa dahi otele ve bizden aldığı hizmete karşılık yaşadığı stres ile bağlantılı olarak düşük puan verebilirdi.

Bu ve bunun gibi verdiğimiz tüm servislerde teyit etmek ve işi zamanı gelmeden kontrol etmek çok önemli. Restoranların rezervasyon kontrolü, tekne gezi ayarlamalarında kaptan-iskele-otelden iskeleye ulaşım ve servis bittiğinde misafirin geri dönüşü ya da gideceği diğer aktivitenin planlaması tamamen bizim sorumluluğumuzdadır. İşlerimizi yaparken kayıtları eksiksiz tutmalı, takım arkadaşlarımız ile koordineli bilgi paylaşımı yapmalı ve dış firmalar ile daima en üst seviyede iletişim halinde olmalıyız.

Sadece teyit etmek ile alakalı yüzlerce bana ter döktüren anılarım var. Kitabın ilerleyen sayfalarında sizlerle paylaşmayı hedefliyorum.

Konumuza geri dönersek, yapmak zorunda olduğumuz işlerimiz var demiştik. Bitecek gibi değil o sebeple “Sonuç odaklı sorular sor” kısmına geri gelelim.

Misafirlerimiz deskimize geldiklerinde taleplerini dinlerken ve sonrasında mutlaka en iyi hizmetimizi vermek adına doğru soruları sormalıyız.

Transfer ayarlamalarında tarih, uçak detayı, kişi sayısı, araç tipi ön plana çıkarken, rehber ayarlamalarında özellikle edinmek istedikleri bilgi ve görmek istedikleri yerleri, çocukları olup olmadığı, zaman aralığı gibi sorular ile onları doğru anlayıp yapacağımız ayarlamalar ile beklentilerini aşmayı hedeflemeliyiz. Özellikle restoran rezervasyonlarında yöneltilecek sorular önem arz etmektedir. Çünkü uzaktan gelen misafirlerin 2-3 gün ülkemizde kaldıklarını düşündüğümüzde her akşam yemeği çok daha fazla değer kazanmaktadır. Siz “fine dining” hayali kuran bir misafiri sadece lezzetleri çok iyi olduğu için kebabçıya yollarsanız ya da balık ve mezeleri deneyimlemek isteyen bir aileyi turist avcısı bir işletmeye yönlendirirseniz yaşayacakları hayal kırıklığı sonucunda otelimiz ne kadar iyi olursa olsun vermiş olduğumuz hizmetten dolayı puan hakkını olumsuz yönde kullanabilmektedir.

E-kitap olarak sadeleştirerek ve özet halinde sizlere sunduğumuz kitabımı okuduğunuz için öncelikle teşekkür ederim.

Yukarıda da fark ettiğiniz gibi Concierge Hizmet Standartlarından sadece 4 tanesini sizlerle örnekler eşliğinde paylaşmış bulunuyorum. Bunun gibi yaklaşık 30 maddenin ve e-kitabımızın başında bölümler olarak belirttiğimiz “Duygusal Standartlar” bölümünü de kitabımızda bulabileceksiniz.

2. Kitabımızda ise;

- Tanımlanmış Görevler
- Beklenmedik Görevler
- Dijital Dünyada Concierge

Konularını yaşanmış örnekler ve edinilmiş tecrübeler eşliğinde deneyimleyebileceksiniz.

Teşekkür ederim.