

QUALITY ASSURANCE POLICY

Vision

With a dedicated team, Side Resort Hotel aims achieving a high quality level at services and products provided in the hotel. As part of the continuous pursuit of excellence approach, we adopt a guest oriented understanding and value any feedback gathered from them.

Aims & Objectives

This policy document is prepared to outline the quality approach of Side Resort.

Pre-check-in: Our responsibility towards the guests starts when they think about staying in Side Resort. Any kind of information and support is provided on demand through internet or via phone. We can be reached through social media, via e-mail (side.resort@bastiyali.com) or phone (+90 242 753 65 65).

During the stay: From the first moment a guest is welcome to the departure time, we do our best to give the best service.

- Welcoming of the guests turns into a ceremony in Side Resort. Check-in procedure is kept short and efficient. Everything is prepared before the guests arrive. Only urgent information is provided verbally to save time.
- The requests and complaints of guests are taken into consideration professionally and immediate action is taken for the best satisfaction.
- Cleaning is extremely important both in the rooms and in general areas. Hygiene rules are obeyed strictly. Independent institutions audit the hotel to assure that we keep the standards high.
- We make use of latest technologies to keep the technical standards as high as possible.
- As a family friendly hotel, Side Resort focuses on entertainment activities for all age groups. Separate activities are carried out for kids (3-8), teenagers (9-15) and adults (15+). At least one Scandinavian speaking entertainment staff is employed for Kids Club.
- The quality of food and beverages is kept high in both restaurants and bars. The receipts had been prepared delicately and are followed strictly. Freshness of the food is assured through purchasing and storing procedures. Menus are kept rich enough to appeal to the tastes of all guests.
- Personalized service to the table is our first choice in the restaurants and bars. Food and beverages are served as quick as possible. The staff attitude at providing this service has to be friendly, service-minded and efficient.
- Swimming pools are heated at the beginning and the end of summer season. The cleaning of the pools is done by certified staff every night. A lifeguard is on duty around the pools most of the day.
- Landscaping is a crucial part of the quality understanding in Side Resort. The plants and decorative items are taken care of an experienced landscape architect and gardeners.
- All products and services are bought by considering the ergonomics, safety, durability and quality.
- For the continuity of high quality, we keep the staff turnover at the lowest levels compared with sector benchmarks. All employees are trained on both vocational subjects and sustainability issues.
- The guest questionnaires made in the hotel and by the tour operator are followed continuously. The target is to be among top 3 hotels in the same concept at the questionnaires of the tour operator, keep the Tripadvisor score above 4/5.
- We will increase awareness on environmental issues and adopt sustainable tourism policies.
- We will fulfil all legal responsibilities.

After Departure: Bidding a farewell to the guests at check-out day is not the end of our service. Once a guest has visited Side Resort, s/he is a member of the Side Resort family. We read the questionnaires delicately and make use of the feedback even if the guest has left. If a guest needs any means of service after departure, Side Resort is willing to help.

Şahin TURAN
Hotel Manager

KALİTE POLİTİKASI

Vizyon

Kendini işine adanmış bir ekiple, Side Resort Hotel sunduğu ürün ve hizmetlerde yüksek kalite standardına sahip olmayı amaçlar. Süregelen “mükemmelin izinde” yaklaşımı kapsamında, misafir odaklı bir anlayışı benimsiyoruz ve onlardan topladığımız her geribildirimini önemsiyoruz.

Amaç ve Hedefler

Bu politika belgesi Side Resort Hotel'in kalite yaklaşımını özetlemek amacıyla hazırlanmıştır

Giriş öncesi: Misafirlerimize karşı sorumluluğumuz Side Resort'ta konaklamayı düşündükleri an başlar. Talep edilmesi halinde her tür bilgi ve destek internet ya da telefon vasıtası ile sağlanır. Sosyal medya, e-posta (side.resort@bastiyali.com) veya telefon (+90 242 753 65 65) yoluyla bize ulaşılabilir.

Konaklama süresince: Bir misafirin karşılandığı ilk andan ayrılış gününe kadar en iyi hizmeti vermek için elimizden gelenin en iyisini yapıyoruz.

- Misafir karşılama ve uğurlama Side Resort'ta bir seremoni edasıyla yapılır. Check-in prosedürü kısa ve etkili olmalıdır. Tüm hazırlık misafir giriş yapmadan önce tamamlanır. Misafiri bekletmemek amacıyla sadece elzem bilgiler şifahen verilir.
- Misafirlerin istek ve şikayetleri profesyonel bir şekilde dikkate alınır ve en yüksek memnuniyet için en kısa zamanda harekete geçilir.
- Gerek odalarda gerekse genel alanlarda temizlik oldukça önemlidir. Hijyen kuralları sıkı bir şekilde uygulanır. Bu yüksek standardı koruduğumuzdan emin olmak için bağımsız kuruluşların oteli denetlemesi sağlanır.
- Teknik standardı mümkün olan en yüksek seviyede tutmak için son teknolojiler kullanılır.
- Bir aile oteli olarak Side Resort tüm yaş grupları için aktivitelere odaklanır. Küçük çocuklar (3-8 yaş), büyük çocuklar (9-15) ve yetişkinler (15+) için ayrı aktiviteler düzenlenir. Kids Club'ta en azından bir İskandinav personel istihdam edilir.
- Restoran ve barlardaki yiyecek ve içecek kalitesi yüksek tutulur. Reçeteler titizlikle hazırlanmıştır ve sıkı bir şekilde takip edilir. Yiyeceklerin tazeliği satınalma ve depolama prosedürleri ile garanti altına alınır. Menüler tüm misafirlerin damak tadına hitap edecek kadar geniş tutulur.
- Restoran ve barlarda masaya servise öncelik verilir. Yiyecek ve içecek servisi mümkün olduğunca hızlı yapılır. Bu hizmeti verirken personelin güler yüzlü, hizmetfikirli ve etkin olmalıdır.
- Yüzme havuzları sezon başı ve sezon sonunda ısıtılır. Havuz temizliği her gece sertifikalı personel tarafından yapılır. Gün boyunca havuzda bir cankurtaran görevlendirilir.
- Peyzaj, Side Resort Hotel'in kalite anlayışının önemli bir bölümünü oluşturur. Bitkiler ve dekoratif birimler tecrübeli bir peyzaj mimarı ile bahçıvanların gözetimi altındadır.
- Tüm ürün ve hizmetler ergonomi, güvenlik, dayanıklılık ve kalite gözeterek alınır.
- Yüksek kalite standardının sürekliliği için personel sirkülasyonu, sektör ortalamasına kıyasla en düşük seviyelerde tutulur. Tüm çalışanlar hem mesleki konularda hem de sürdürülebilirlik konularında eğitimden geçirilir.
- Otelde ve tur operatörü tarafından e-posta yoluyla yapılan anketler sürekli takip edilir. Hedef tur operatörünün aynı kategorideki otelleri arasında hep ilk üçte kalmak, Tripadvisor puanını 4'ün üzerinde tutmaktır.
- Çevresel konularda farkındalığı artırarak sürdürülebilir turizm politikalarını benimseriz.
- Tüm yasal yükümlülüklerimizi yerine getiririz.

Çıkış sonrası: Çıkış günü misafirlere veda etmek verdiğimiz hizmetin sona erdiği anlamına gelmez. Bir misafir Side Resort Hotel'i bir kez ziyaret etti ise artık ailemizin bir parçası olmuştur. Doldurdukları anketleri titizlikle inceleyip ayrıldıktan sonra dahi sağladıkları geribildirimden faydalanırız. Bir misafir otelden ayrıldıktan sonra da herhangi bir hizmet talep ederse, Side Resort olarak yardımcı olmaya hazırız.

Şahin TURAN
Genel Müdür