



Best Food
for All

Misafir Deneyimi Politikası

BFA Havalimanları Yiyecek ve İçecek Hizmetleri A.Ş. olarak; kalite anlayışımızı tüm faaliyetlerimize entegre ederek, misafirlerimize dünya standartlarında hizmet sunmayı ve misafir memnuniyetini en üst seviyede sağlamayı temel önceliğimiz olarak kabul ederiz. Misafir memnuniyetinin; hizmet kalitesinin sürdürülebilirliği, marka güvenilirliği ve sürekli iyileştirme kültürünün ayrılmaz bir parçası olduğunun bilinciyle hareket ederiz.

Misafirlerimizden gelen görüş, öneri, talep ve şikâyetleri objektif, adil, tarafsız ve gizlilik esaslarına uygun bir şekilde ele alır; değişen ihtiyaç ve beklentiler doğrultusunda ürün ve hizmetlerimizin geliştirilmesini destekleriz. Misafir geri bildirimlerini, kalite politikamız doğrultusunda hizmet kalitemizin ve misafir deneyiminin sürekli iyileştirilmesine yönelik temel girdilerden biri olarak değerlendiririz.

Misafir ihtiyaç ve beklentileri; kalite yönetim sistemi, sağlık, güvenlik ve çevre standartları ile uyumlu şekilde aşağıdaki prensipler doğrultusunda yönetilir:

- Misafirlerimizin tüm geri bildirimlerini iletebileceği erişim kanalları şeffaf, açık ve ulaşılabilir şekilde sunulur; bildirimler belirlenen hedef süreler içerisinde değerlendirilir.
- Misafirlerden herhangi bir ücret talep edilmeksizin; geri bildirimler misafir odaklı, adil, tarafsız ve önyargısız bir yaklaşımla ele alınır; kişisel veriler gizlilik ilkeleri doğrultusunda korunur.
- Misafirlerden gelen tüm geri bildirimler düzenli olarak analiz edilir, gözden geçirilir ve raporlanır; şikâyetleri ele alma sürecimizin etkinliği ve verimliliği izlenir.
- Sürecin etkinliğini artırmak amacıyla çalışanlarımızın yetkinlikleri eğitim ve bilgi paylaşımı yoluyla geliştirilir; misafir memnuniyetine yönelik farkındalık ve sorumluluk bilinci desteklenir.
- Misafir deneyimi ve memnuniyeti belirli periyotlarla ölçülür; elde edilen sonuçlar doğrultusunda iyileştirme faaliyetleri değerlendirilir.

Misafir Deneyimi Politikamız kapsamında; geri bildirim ve şikâyet yönetimi dâhil tüm süreçlerimizi, misafir odaklılık, tutarlılık ve sürekli iyileştirme ilkeleri doğrultusunda ele alır; misafirlerimize her temas noktasında değer yaratan bir deneyim sunmayı taahhüt ederiz.