



Aurora Courtyard Otel

Görev Örneği: Aurora Courtyard Hotel'de Daha İyi Bir Yeşil Konuk Deneyimi Tasarımı

Vaka Genel Bakışı

Sürdürülebilir Müşteri Deneyimi Tasarımı modülü için öğrenici görev vakası.

İş Ortamı

Aurora Courtyard Hotel, Tallinn'in tarihi bir semtinde bulunan 31 odalı bir butik oteldir. Şehir kaçağa yapan gezginleri, uzaktan çalışanları ve kısa süreli konaklama yapan uluslararası misafirleri çekmektedir. Otel, isteğe bağlı oda temizliği, yeniden doldurulabilir banyo ürünleri, filtrelenmiş su istasyonları ve basılı broşürler yerine dijital misafir bilgileri gibi çeşitli sürdürülebilirlik önlemleri uygulamaya koymuştur.

Yönetim bu değişiklikleri sorumlu ve modern bir adım olarak görse de, konukların tepkileri karışık. Bazı ziyaretçiler otelin yaklaşımını takdir ederken, diğerleri bunu hizmet kalitesinde düşüş veya maliyet kesintisi olarak yorumluyor. Oda temizlik personeli de odaların ne zaman temizlenmesi gerektiği, hangi malzemelerin yenilenmesi gerektiği ve konuklar şikayet ettiğinde sistemi nasıl açıklayacakları konusunda kafa karışıklığı yaşadıklarını belirtiyor.

Mevcut Bilgiler

Otel, aşağıdaki bilgileri toplamıştır:

- Çevrimiçi yorumlarda otelin tarzı ve konumu hakkında tekrar tekrar övgü yer alırken, oda temizliği ve oda içi olanaklar konusunda karışık geri bildirimler bulunmaktadır.
- Resepsiyon personeli, konukların sık sık günlük temizlik hizmetinin hâlâ sunulup sunulmadığını sorduğunu bildiriyor.
- Oda temizlik kayıtları, ekibin iş akışını bozan sık sık son dakika taleplerinin olduğunu göstermektedir.
- Hoş geldiniz e-postalarında otelin sürdürülebilirlik yaklaşımı belirtilse de, e-postaların açılma oranı düşüktür.
- 35 yaşın altındaki konuklar, dijital bilgilere ve ikmal sistemlerine, daha yaşlı konuklara göre daha olumlu tepki vermektedir.
- Personel, daha net iletişim araçlarına ve daha tutarlı hizmet kurallarına ihtiyaç duyduklarını belirtiyor.

İş Hedefleri: Aurora Courtyard Hotel şunları yapmak istiyor:

1. Sürdürülebilir seçimlerin net, bilinçli ve misafir dostu olmasını sağlamak,
2. Odaların temizliği ve oda içi hizmetlerle ilgili kafa karışıklığını azaltmak,
3. Sürdürülebilirlik önlemlerini uygularken konukların konforunu korumak,
4. Daha net süreçler ve iletişim yoluyla personeli desteklemek,
5. Hizmet deneyimiyle ilgili değerlendirme puanlarını iyileştirmek.

Öğrenci Görevi: Sizin Rolünüz

Aurora Courtyard Hotel'in sürdürülebilirliğin nasıl iletildiğini ve deneyimlendiğini yeniden tasarlamasına yardımcı olan bir konuk deneyimi danışmanı olarak görev yaparsınız.

Ödev

Aşağıdaki soruları yanıtlayan kısa bir teklif hazırlayın:

1. Mevcut misafir yolculuğundaki başlıca sorunlu noktalar nelerdir?
2. Konukların sürdürülebilir hizmet seçeneklerini daha kolay anlamasını ve kabul etmesini sağlayacak 2-3 değişiklik nedir?
3. Otel, varış öncesi, check-in sırasında ve odada iletişimi nasıl iyileştirebilir?
4. Hizmet kalitesini korurken karışıklığı önlemek için personel neyi farklı söylemeli veya yapmalıdır?
5. Aşağıdaki alanların her biri için hangi aylık KPI'yı önerirsiniz?
 - Misafir memnuniyeti
 - Hizmet tutarlılığı
 - Sürdürülebilir misafir katılımı



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

