

Turistik tesislerdeki personelin uyması gereken görgü kuralları

MERYEM AKOĞLAN*

Turizm gibi insanın insana hizmet ettiği bir sektörde çalışanların müşterilere karşı olan tutum ve davranışları ile asgari nezaket kurallarını bilmeleri ve uygulamaları önemlidir.

Turizm, insanın insana hizmet ettiği bir sektördür. Bu nedenle insan ilişkileri ve güzel davranışlar, bu sektörde çalışanların uymaları gereken önemli konulardan birisi olmaktadır.

Turistik tesislerde çalışan personel görevini yaparken müşteri ile konuşmak, onu karşılamak ve aynı mekanda bulunmak durumundadır. İşin bu özelliği, personel ve müşteri arasında direkt bir ilişkinin doğmasını sağlamaktadır. Dolayısıyla personelin yaptığı en küçük bir davranış bozukluğu veya konuşma sırasında kullandığı bir hatalı üslup müşteriye yansımaktadır. Bu tür olumsuzlukların müşteriye yansımaları ise, iyi hizmet anlayışı ve imajı ile bağdaşmamaktadır.

Sektörün bu özelliği nedeniyle, personelin konusunu iyi bilmesi, becerikli olması yanında müşteriye karşı kibar ve nezaketli davranabilme gibi kişilik özelliklerine de sahip olması gerekmektedir.

Turistik tesislerde müşteri ile direkt ilişkileri yoğun olan önbüro, kat hizmetleri, servis vb. bölümlerde çalışan kişilerin müşteriye karşı

kibar ve nezaket kuralları içerisinde davranmaları için bazı temel nezaket kurallarını da bilmeleri gerekmektedir. Bu şekilde yapılan hizmet müşteriye tatmin ederken, aynı zamanda yapılan hizmetin kalitesini de artırmaktadır. Personelin müşteriye karşı bu tür bir davranış modeli sergilemesi, görgü kurallarından haberi olmayan ve personele kaba davranmayı kendisine bir hak olarak gören müşteri üzerinde de örnek olacak bir yapıcı etkide bulunacaktır.

Yukarıda sayılan nedenlerle bu bölümlerde çalışan personele güler yüzlü olmalarının yanında müşteriye nezaket kuralları çerçevesinde hareket tarzının benimsenmesi konusu oldukça önemli hale gelmektedir.

Aslında bu tür ilişkilerde müşterilerin de kendilerine düşen görevleri ve personelin işini daha da kolaylaştırmak açısından uymaları gereken bazı davranışlar bulunmaktadır. Ancak bu yazıda özellikle personelin hizmet eden kişi olarak bilmesi gereken, daha fazla önem arzettiğinden, bu konu üzerinde durulacaktır. Aşağıda bir turistik tesis personelinin dikkat etmesi gereken görgü kuralları özet olarak sıralanmaktadır.

● Müşteri ile telefonda konuşurken sürekli olarak ilk kapayan taraf müşteri olmalıdır.

● Müşteri odasından aranırken telefonun zili en fazla üç kez çaldırılmalıdır.

● Müşterinin karşılanması veya uğurlanması sırasında çiçek verilmesi gerekiyorsa, bu tür durumlarda çiçek bizzat yetkili birisi veya onun görevlendirdiği bir kişi tarafından verilmelidir.

● Müşteri ile tokalaşmak gerektiğinde, bayan olması halinde mutlaka müşterinin elini uzatması beklenmelidir. Diğer durumlarda ise;

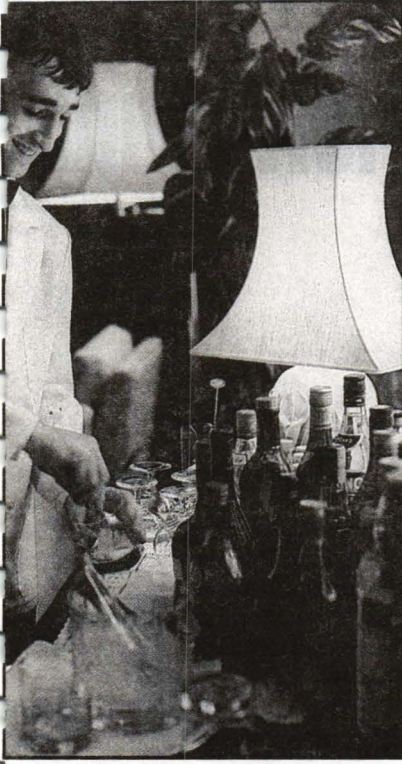
— Mutlaka üst olan önce elini uzatmalıdır.

— Yaşlı olan önce elini uzatmalıdır.

● Bahşiş, otel personeline müşteri tarafından yapılan bir teşekkür şeklidir. Ancak bahşiş vermeyen müşteriye ilgisiz davranmak hoş bir davranış şekli değildir. Ayrıca, bahşişin miktarı verilen hesabın % 10-15'ini geçmeyecek şekilde ayarlanmalıdır (Müşteri tarafından). Eğer müşteri bu oranın altında bir bahşişi uygun görmüşse yine teşekkür etmelidir.

● Müşterilerin sigarası kibritle yakılmalıdır. Eğer aynı yerde bir bayan da bulunuyorsa, öncelikle bayanın sigarası yakılmalıdır. Bir kibritle çok sayıda sigara yakılmamalıdır. Sigara yakılırken kibrit avuç içinde sunulmamalı, iki par-

(* Meryem Akoğlan, Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksek Okulu'nda öğretim görevlisi olarak çalışmaktadır.)



mak arasında tutularak yakılmalıdır.

- Restoranlarda şarabın tadına bakmak erkeğin görevidir. Şarap servisi bayandan başlar. Yemek boyunca şarap koymak garsonun görevidir.

- Garsonun, yer gösterme sırasında sürekli olarak önde gitmesi gerekmektedir. Müşteriye yol vermesi hoş bir davranış değildir. Eğer restoranda karşılayan garson yoksa müşterilerden erkek önde gider. Bayanın onu izlemesi gerekir.

- Yalnız olmaları durumunda bayan müşterilerin masaya oturmalarına, masadan kalkmalarına, vestiyerdeki manto çıkarma işlerine garson yardımcı olur. Yanında erkek varsa bu tür işler garsona düşmez.

- Yemek sırasında müşteri çatal ve bıçağı tabağın içine çapraz olarak bırakmışsa tabak önünden alınmaz. Çünkü yemek devam ediyordur ve ikinci yemeğin servisi gerekiyorsa bu tabak alınmadan

Müşterinin odaya götürülmesi sırasında asansöre binerken müşteriye yol verilir. Daha sonra da müşterinin önünde yürünerek "odaya ilk olarak personelin girmesi gerekir" kuralına uyulur.

yapılmalıdır. Ters durumların uygulanması müşterinin önünden yemeğin kaçırıldığı şeklinde yorumlanabilir. Eğer müşteri çatal ve bıçağı, saplarını tabağın sağ tarafına birbirine paralel olarak bırakmışsa, yemek bitmiş demektir. Bu aşamada garsonun tabakta yemek olsa bile tabağı alması gerekir.

- Dolu veya boş olsun tabak müşterinin eline verilmez. Müşterinin elinden tabak alınmaz. Müşterilerin de garsonun işine bu şekilde müdahale etmeleri yanlıştır.

- Resmi yemeklerde peçeteler tabağın içine, resmi olmayan yemeklerde de çatalın soluna konur. Müşterilerin de peçetelerin işi bitince katlamadan masaya bırakmaları gerekir.

- Garsonun masadaki her konuyla ilgili muhatabı, erkektir. Sipariş alma, hesabı verme vb. Ancak masada erkek olmaması durumunda bu tür işler bayana sorulabilir.

- Müşteriye sunulan her tür malzemenin tabak içinde getirilmesi gerekmektedir. Çatal ve bıçaklar masaya bırakılırken ortadan tutulmalıdır.

- Her tür servis bayandan başlanarak yapılmalıdır.

- Tek taraflı kuverle hazırlanan masa düzenlemelerinde çiçeklerin yeri masanın karşı kenarına yakın yerlerdir. Bu tür düzenlenen masalarda çiçekler masanın ortasına konulmaz.

- Müşterinin karşısında esnemek, hapsirmek, saçla ve burunla oynamak ayıptır. Aynı şekilde diğer vardiya arkadaşlarıyla şakalaşmak, laubali olmak da hoş bir davranış değildir.

- Müşterinin odaya götürülmesi sırasında asansöre binerken müşteriye yol verilir. Daha sonra da müşterinin önünde yürünerek "odaya ilk olarak personelin girmesi gerekir" kuralına uyulur.

- Boş odaya girerken bile oda kapısının vurulması gerekir. Oda kapısı vurulurken madeni para ve anahtar asla kullanılmamalıdır.

- Odaya gönderilen canlı çiçekler odanın oturma tarafına konur. Yatak odasına canlı çiçek, oturma tarafı (parlor) olmaması halinde konulabilir.

- Odayı temizleyen kat görevlilerinin oda kapısına "görevli" levhasını asmaları ve kapıyı açık bırakarak çalışmalarını yapmaları gerekir. Temizlik sırasında oda müşterisinin gelmesi halinde temizlik işine devam etmek için mutlaka müşteriden izin alınmalıdır.

- Odada temizlik yapan veya odayı kontrol eden personel tarafından çalan oda telefonu açılmaz. Personele ulaşmak için çağrı cihazı veya kat ofisi telefonu kullanılmalıdır.

- Müşteri ile konuşmalarda "iyi dinleyici", "iyi konuşmacıdır" sözü unutulmamalıdır ve resmiyet ihmal edilmemelidir. Konuşurken laubali el ve kol hareketleri yapılmamalı, resepsiyon deskine yaslanarak, masaya abanarak, duvara dayanarak konuşulmamalıdır. Konuşurken müşteriye asla "sen" diye hitap edilmemelidir. Müşterinin göreceği alanlarda sigara içilmemeli ve müşteri oturarak karşılanmamalı, uğurlanmamalı ve selamlanmamalıdır. □