

İSTANBUL HAVALİMANI MİSAFİR DENEYİMİ POLİTİKASI

Gülümseriz ve Gülümsetiriz

- 1 Havalimanı çatısı altındaki tüm çalışanlarımızın aynı düzeyde yetkinliğe sahip olmaları ve **misafirlerimize gülümseten anlar yaşatmaları** için sunduğumuz hizmetler ve misafir odaklılık üzerine yılda iki kez eğitim almalarını sağlar, bu eğitimlerin içeriğine paydaşlar olarak birlikte karar veriz.
- 2 **Misafirlerimizin kalbine dokunan anları alkışlamak için** bağımsız bir ödül komitesi kurar, gelen hikayeleri titizlikle değerlendirir ve **her çeyrekte en iyilerini ödüllendiririz**. En iyi hikayeleri birbirimizle de paylaşıp, takdir ve teşekkürlerimizi birbirimize sunarız.
- 3 **Her durum ve koşulda misafirlerimizin yüzlerini gülümsetmenin yollarını arar, ortak sorumluluk bilinciyle** çalışanlarımızın **hedef kartlarına** misafir odaklılık ile ilgili **en az bir hedef** ekleriz.
- 4 **Yalnızca misafirlerimizi değil, çalışanlarımızı da gülümsetmeyi amaçlar**, bu nedenle **çalışanlarımıza yılda bir kez memnuniyet anketi** düzenler ve anketimize "İstanbul Havalimanı'nda Çalışmak" başlığı altında sorular ekleriz.

Görürüz ve Görünürüz

- 5 Misafirlerimizin hizmetlerimizle ilgili değerlendirmelerini görmek amacıyla **yılda en az bir defa misafir memnuniyeti araştırması** gerçekleştiririz. Elde ettiğimiz tüm sonuçları koordinasyon toplantılarında birbirimizle paylaşıp, **misafir memnuniyetini en üst düzeye çıkarmayı ve kapsayıcı bir hizmet sunmayı hedefleriz**.
- 6 Farklılaşan ihtiyaç ve beklentilere cevap veren kapsayıcı hizmetler sunabilmek amacıyla birlikte çalışarak **misafirlerimizin** ihtiyaçlarını belirler ve bu ihtiyaçlara göre onları **segmente ederiz**. **Yılda bir misafir segmentlerimizi gözden geçirir, ihtiyaç ve beklentilerini detaylıca görür, diğer paydaşlarımızla paylaşarak** bilgi akışı sağlarız.
- 7 Çalışanlarımızın süreçleri iyileştirecek yenilikçi fikirlerini kolay bir şekilde ilgili birimlere iletmelerini ve sıkça sorulan sorular gibi özelliklerle bilgi birikimlerini güncel tutarak daha etkili hizmet sunmalarını sağlamak adına **iletişim kanalları kurar ve sürekli iletişimi sağlarız**.

Biliriz ve Bilgilendiririz

- 8 **Bilgi güçtür**; bu nedenle sahadan, müşteri geribildirimlerinden ve diğer kaynaklardan gelen **bilgi ve önerileri düzenli olarak toplar, işleriz**.
- 9 **Bilginin paylaştıkça çoğalacağını bilir, yılda iki defa yüz yüze veya çevrimiçi koordinasyon toplantıları** düzenleyerek bir araya geliriz. Bu toplantıda misafir memnuniyeti sonuçları, saha ziyaretleri, süreç iyileştirme önerileri, proje statüleri ve işimizle ilgili gelişmeler gibi bir çok konuda bilgi paylaşımı ve fikir alışverişini gerçekleştiririz. Havalimanımızda misafirlere sunduğumuz hizmetlerdeki yenilikleri bu toplantıların da sayesinde bilir ve bilgimizi sahadaki misafirlerimize en iyi deneyimi yaşatmak için kullanırız.
- 10 Kalite standartlarımız doğrultusunda **çapraz saha ziyareti** gerçekleştirir ve birbirimizin iç müşterisi oluruz. Elde ettiğimiz sonuçları koordinasyon toplantılarında birbirimizle paylaşıp, **bilginin ışığında süreçlerimizi iyileştiririz**.
- 11 **Teknolojik gelişmeleri ve gözlemlerimizi birbirimizle paylaşıp**, dijital kanallarımıza yeni hizmetler entegre eder, paydaşlarımız ve çalışanlarımızla bu hizmetleri test ederiz. Koordinasyon toplantılarımızda dijital uygulamalarımızın değerlendirmesini hep birlikte yaparız.

Ulaşırsınız ve Ulaştırırsınız

- 12 Misafirlerimizle iletişimimizi büyük bir önemle ele alırız. Bu nedenle, temas noktalarındaki personelimizin en az birinin yabancı dil bilgisine sahip olmasını veya teknolojinin sunduğu çeviri çözümlerini kullanabilmesini sağlar, **dil bariyerlerini ortadan kaldırır, misafirlerimizi çözüme ulaştırırız**.
- 13 **İş yapış biçimimizde kapsayıcılığı hedefler ve bu doğrultuda çeşitlilik ve farklılığı kucaklarız**. Sunacağımız hizmetleri tasarlarken **farklılaşan gereksinimleri olan misafirlerimizi dahil eder ve hizmetlerimizi onlarla şekillendiririz**.
- 14 Sürdürülebilirlik uygulamalarına misafirlerimizin de katılımını gözetir, **yılda bir sürdürülebilirlik çalıştayını düzenleyerek** misafirlerimizi geri dönüşüme teşvik edici uygulamalar üretiriz.

Biz İstanbul Havalimanı'nın tüm paydaşları olarak Misafir Deneyimi Politikası'nı sahiplenir, birlikte karar verdiğimiz politikayı hayata geçirmeyi taahhüt ederiz.

ISTANBUL AIRPORT GUEST EXPERIENCE POLICY

We Smile & Make People Smile

- 1 To ensure that all our employees under the roof of the airport have the same level of competence and create moments that will **put a smile on the faces of our guests**, we organize trainings twice a year, incorporate customer orientation into training topics and decide on the training content together as stakeholders.
- 2 **To applaud the moments that touch the hearts of our guests**, we set up an independent awards committee, rigorously evaluate incoming stories and **award the best ones every quarter**. We share the best stories also with each other and express our appreciation and thanks to each other.
- 3 **We look for ways to put a smile on the faces of our guests in every situation and condition, and always acting with a sense of shared responsibility**, we **add at least one goal** related to guest orientation to our employees' **scorecards**.
- 4 **We aim to put a smile not only on the faces of our guests, but also on the faces of our employees**. To this end, we conduct employee satisfaction surveys once a year and incorporate survey questions under the title "Working at Istanbul Airport".

We See & Make People See

- 5 **We conduct guest satisfaction surveys at least once a year** to see how our guests rate our services. We share all obtained results with each other at coordination meetings, **aiming to maximize guest satisfaction and provide an inclusive service**.
- 6 We work together to **determine the needs of our guests and segment them** according to these needs to provide inclusive services that respond to differentiated needs and expectations. **We review our guest segments once a year, see their needs and expectations in detail**, and provide information flow by sharing **them with other stakeholders**.
- 7 **We set up communication channels and ensure continuous communication** to enable our employees to easily convey any deficiencies in the field or their innovative improvement-oriented ideas to the relevant units, and to provide more effective service by keeping their knowledge up-to-date with features such as frequently asked questions.

We Know & Make People Know

- 8 **Knowledge is power**. Therefore, we **regularly collect and process information and suggestions** from the field, customer feedback and other sources.
- 9 **Knowing that knowledge multiplies as it is shared, we convene twice a year at face-to-face or online coordination meetings**. At these meetings, we share information and exchange ideas on many topics such as guest satisfaction results, field visits, channel test findings, process improvement suggestions, project status and developments related to our business. These meetings help us know the innovations in the services we offer to our guests at the airport, and we use this knowledge in the field to provide the best experience to our guests.
- 10 In line with our quality standards, we conduct joint **cross-site visits** using mutually agreed report forms and become each other's internal customers. We share the obtained results with each other in coordination meetings and **improve our processes in the light of this knowledge**.
- 11 **We share technological developments and observations with each other to catch up with the times**, integrate new services into our digital channels, and test these services with our stakeholders and employees. We evaluate our digital practices together at our coordination meetings.

We Reach & Make People Reach

- 12 We attach great importance to communication with our guests. For this, we make sure we have at least one staff available at touchpoints who has command of foreign language or can use translation Technologies, thus **eliminating language barriers and make our guests reach the solutions they need**.
- 13 **We aim for inclusiveness in the ways we do business and embrace diversity and differences**. Whenever we design a new service, **we include our guests with different needs and shape our services together**.
- 14 We ensure guest participation in sustainability practices, **organize a sustainability workshop once a year** and produce practices that encourage recycling among our guests.

As all stakeholders of Istanbul Airport, we embrace the Guest Experience Policy and commit to implementing the policy we have jointly decided upon.

İstanbul Havalimanı Mülki İdari Amiri / Istanbul Airport Local Authority
Mehmet İlker HAKTANKAÇMAZ

İGA İstanbul Havalimanı / İGA Istanbul Airport
Selahattin BİLGİN

İstanbul Havalimanı / Istanbul Airport
Yolcu Salonu Gümrük Müdürlüğü / Passenger Lounge Customs Directorate
Ali GÖKDEMİR

İstanbul Havalimanı / Istanbul Airport
Emniyet Şube Müdürlüğü / Police Department
Mustafa PARASIZ

Türk Hava Yolları / Turkish Airlines
Bilal EKŞİ

TGS
Nurzat ERKAL

Air Clinic
Özlem BOZKIR

Çelebi
Osman YILMAZ

Havaş
Sırrı Mete ERNA

FUGO
Kürşat ULUTAŞ

TUM
Sadettin CESUR

Unifree
Korhan ÖZ

UFS
Nazlı UZUNLAR

İGA Güvenlik / İGA Security
Fahri İNCEÇELİKLİ

IST Bilişim / IST Systems
Reha ÇETİN