**Amaç:** Acil durumlar, değişiklikler veya önemli duyurular gibi durumlarda etkili ve koordineli iletişimi sağlamak.

1. **İletişim Listeleri:**
* Tüm çalışanların güncel iletişim bilgilerini içeren bir iç iletişim listesi oluşturulur.
* İlgili departmanlardaki acil durum ekipleri için özel iletişim listeleri hazırlanır.
1. **İç İletişim Sistemleri:**
* Acil durum anons sistemleri, iç haberleşme panoları ve e-posta grupları gibi dahili iletişim araçları düzenli olarak kontrol edilir ve güncellenir.
* Acil durumlar için kullanılacak özel iç iletişim kanalları belirlenir.
1. **Çalışan Eğitimi:**
* Tüm çalışanlara düzenli olarak iç iletişim eğitimleri verilir.
* Acil durum tatbikatları, iletişim süreçlerinin etkili bir şekilde uygulanmasını sağlamak için düzenlenir.
1. **Dış Paydaş İletişimi:**
* Otelin tedarikçileri, müşterileri ve yerel topluluk gibi dış paydaşları için güncel iletişim listeleri oluşturulur.
* Dış paydaşlarla düzenli olarak iletişim kurmak için önceden belirlenmiş iletişim kanalları ve kişiler belirlenir.
1. **Web Sitesi ve Sosyal Medya:**
* Otel web sitesinde bir acil durum bölümü oluşturularak güncel bilgiler paylaşılır.
* Sosyal medya hesapları, acil durum bilgilerini hızlı bir şekilde paylaşmak için aktif olarak kullanılır.
1. **Basın ve Halkla İlişkiler:**
* Acil durumlar için bir basın birimi veya halkla ilişkiler ekibi görevlendirilir.
* Basın bildirimleri ve basın toplantıları düzenlenerek kamuoyuna etkili bir şekilde bilgi verilir.
1. **Acil Durum Numaraları ve Bilgiler:**
* Otelin acil durum numaraları, sağlık kuruluşları, yangın departmanı, polis, itfaiye gibi acil durum hizmetlerinin iletişim bilgileri belirlenir ve güncel bir şekilde iletilir.
1. **Mobil Uygulama ve SMS Hizmetleri:**
* Otelin mobil uygulaması üzerinden anlık bildirimler ve güncellemeler sağlanır.
* SMS hizmetleri, acil durum bilgilerini hızlı bir şekilde paylaşmak için kullanılır.
1. **İletişim Denetimleri ve Güncellemeler:**
* İletişim listeleri ve sistemleri düzenli olarak kontrol edilir ve güncellenir.
* İletişim planı ve talimatları, geri bildirimler ve gerçekleştirilen tatbikatlar doğrultusunda periyodik olarak gözden geçirilir ve güncellenir.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **İLETİŞİM KONUSU** | **İLETİŞİM YÖNTEMİ** | **SORUMLUSU** |
| **İÇ İLETİŞİM** | İÇ İLETİŞİM | TELEFON, MAİL | SYS SORUMLUSU |
| EĞİTİM PLANI | TELEFON, MAİL, TOPLANTI | SYS SORUMLUSU |
| EĞİTİM İSTEKLERİ | TELEFON, MAİL, TOPLANTI | SYS SORUMLUSU |
| TEKNİK ARIZA | TELEFON, MAİL | TEKNİK BİRİM SORUMLUSU |
| SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ İŞLEYİŞ | TELEFON, MAİL, TOPLANTI | SYS SORUMLUSU |
| SATIŞ  | TELEFON, MAİL | SATIŞ BİRİMİ |
| TEMİZLİK | TELEFON | KAT HİZMETLERİ BİRİMİ |
| SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI | TOPLANTI | SYS SORUMLUSU |
| **MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM** | MÜŞTERİLERİN BİLGİLENDİRİLMESİ  | TELEFON, MAIL  | ÖN BÜRO BİRİMİ |
| MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ | ANKETLER, ŞİKÂYETLER | ÖN BÜRO BİRİMİ VE SATIŞ SONRARI DESTEK BİRİMİ |
| **TEDARİKÇİ İLE İLETİŞİM** | SATIN ALMA VE SATIN ALMA SONRASI | TELEFON, MAİL | SATIN ALMA BİRİMİ |
| **YASAL MERCİLER** | YASAL MEVZUAT | TELEFON, MAİL, TOPLANTI | YÖNETİM KURULU BAŞKANI VE ŞİRKET AVUKATI |