



TELERKO TURİZM ANONİM ŞİRKETİ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

2024



RAPOR HAKKINDA



SUENO HOTELS olarak, iş modelimize entegre ettiğimiz sürdürülebilirlik stratejimiz doğrultusunda 2024 yılı çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim performansımızı paydaşlarımızla paylaşmaktan memnuniyet duyuyoruz.

Bu rapor aracılığıyla, Birleşmiş Milletler' in 2015 yılında onayladığı 2030 Gündemi ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na yönelik katkılarımızı, Küresel Raporlama İnisiyatifi (GRI) Standartlarına uygun şekilde kapsamlı düzeyde sunuyoruz.

2024 Sueno Hotels Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriği ve finansal tabloları, 1 Ocak – 31 Aralık 2024 tarihleri arasındaki 12 aylık faaliyet dönemini kapsamakta olup, Sueno Hotels Golf/Deluxe Belek ve Sueno Hotels Beach Side tesislerini içermektedir.

Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için;

Asuman KOÇOĞLU

Sueno Hotels Kalite Müdürü

asuman.akyuz@sueno.com.tr

+90 530 835 05 18

GENEL MÜDÜR MESAJI



SUENO HOTELS olarak sürdürülebilirliği yalnızca çevresel bir sorumluluk değil, tüm paydaşlarımızla birlikte geliştirilmesi gereken bütünsel bir yönetim yaklaşımı olarak görüyoruz. Bu anlayışla attığımız her adım, çevresel, ekonomik ve sosyal boyutlarda yeni fırsatlar yaratmakta ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerine katkı sağlamaktadır.

Kurumsal yol haritamız, geleceğe yönelik sürdürülebilir ve yenilikçi adımlar atmamızı sağlayan temel değerler üzerine kuruludur. Bu doğrultuda:

Misafir Odaklılık: Hizmet süreçlerimizi misafir memnuniyetini en üst düzeye çıkaracak şekilde tasarlıyor; beklenti ve ihtiyaçları odağımıza alıyoruz.

Çalışan Değeri ve Katılımı: İnsan kaynağımızı en değerli gücümüz olarak görüyor; çalışanlarımızın kendilerini güvende ve değerli hissettiği, katılım gösterdiği ve gelişim fırsatlarına erişebildiği bir çalışma ortamı sunuyoruz.

Yenilikçilik ve Yaratıcılık: Sürekli gelişimi teşvik ediyor, yenilikçi fikirleri destekleyerek hizmet kalitemizi sürekli olarak ileri taşıyoruz.

Fark Yaratma ve Kalite Anlayışı: Her alanda fark yaratan, çevreye duyarlı, estetik, güvenli ve yüksek standartlarda hizmet sunmaya yönelik uygulamalar geliştiriyoruz.

Gerek bugün gerek gelecekte, sürdürülebilirliği kurum kültürümüzün ayrılmaz bir parçası olarak benimseyerek misafirlerimize, çalışanlarımıza, topluma ve çevreye karşı sorumluluğumuzun bilinciyle çalışmalarımızı kararlılıkla sürdürüyoruz.

SUENO HOTELS LOKASYON VE TESİS TANITIMI



Akdeniz'in en seçkin bölgelerinde konumlanan otellerimiz, her yaştan misafire kalite, lüks ve eğlenceyi bir arada sunan benzersiz bir tatil deneyimi yaşatmaktadır. Antalya'nın en gözde tatil destinasyonları olan Belek ve Side'de yer alan Sueno Hotels Golf/Deluxe Belek ile Sueno Hotels Beach Side, konuklarına unutulmaz anılarla dolu bir konaklama imkânı sağlamaktadır.

1991 yılında kurulan Telerko Kablo Plastik ve Turizm Sanayi A.Ş., iletişim kabloları alanındaki faaliyetlerini, 10 Haziran 2006 tarihinde Antalya Side-Sorgun bölgesinde hizmete açılan beş yıldızlı otelimiz Sueno Hotels Beach Side ile turizm sektörüne taşımıştır. Turizm alanındaki ilk yatırımımız olan bu otel, her şey dahil konsepti ile hizmet vermekte olup 140 dönümlük alana yayılan tesis; ana bina (504 standart, 95 aile ve 8 süit oda) ile göl evlerinden (134 standart, 20 aile odası) oluşan iki farklı yapıda toplam 761 odaya sahiptir. Otelimiz bünyesinde yer alan Spa & Wellness Merkezi, Lunapark, Aquapark, Gençlik Merkezi ve çeşitli aktiviteler, misafirlerimize eğlence ve dinlencenin bir arada sunulduğu güvenli ve keyifli bir aile ortamı sağlamaktadır.

SUENO HOTELS LOKASYON VE TESİS TANITIMI



Şirketimiz, Antalya Belek'te hizmete giren Sueno Hotels Golf Belek ile sektörde iddialı bir şekilde yoluna devam ettiğini göstermiştir. 1.472 dönüm arazi üzerine kurulu otelimiz; 6 katlı ana bina (86 standart, 71 Senior oda, 7 Junior Suite, 4 Jakuzi Suite, 4 Suite, 2 Kral Dairesi) olmak üzere toplam 174 odadan oluşmaktadır. Tesisimiz, Spa & Wellness Merkezi, Pro Shop, 18'er delikli iki adet golf sahası ve çeşitli aktiviteleri ile özellikle golf tutkunlarının uğrak noktası haline gelmiştir.

Aynı bölgede, Sueno Hotels Golf Belek'in hemen yanında hizmet veren ikinci otelimiz Sueno Hotels Deluxe Belek, standart tatil anlayışının ötesine geçerek misafirlerine lüks ve kaliteyi en üst düzeyde sunmaktadır. Sahile sıfır konumda yer alan otelimiz, 2 adet profesyonel golf sahasının kıyısında yer almakta olup toplam 426 odadan oluşmaktadır. Odaların %86'sı deniz manzaralı, kalanlar ise golf veya havuz manzaralıdır.

Toplam kalite felsefesini kendisine model olarak benimseyen otellerimiz, profesyonel yönetimi, yaratıcı fikirleri, disiplinli ve sistemli çalışması ile öne çıkmaktadır. Genç ve dinamik kadrosu, Türk misafirperverliğine uygun misafir odaklı çalışma anlayışı ve çalışanlarının katkıları ile Sueno Hotels Ailesi, tesislerinin kalite ve güven ile anılmasını hedeflemektedir. Ayrıca, bu yaklaşım Türk ekonomisine ve istihdama değer katmaktadır.

POLİTİKALARIMIZ



Sueno Hotels olarak, ürün ve hizmetlerimizde sürekli iyileşmeyi ve misafir memnuniyetini sağlamak amacıyla kalite yönetim sistemlerini etkin bir şekilde uyguluyor; sürdürülebilir başarıya ulaşmak, beklentileri karşılamak ve hizmet kalitemizi en üst seviyeye taşımak için çalışmalarımızı kararlılıkla sürdürüyoruz. Çalışanlarımızın katılımı ve sürekli gelişime yönelik katkılarıyla iş süreçlerimizi iyileştiriyor, böylece verimliliği artırarak operasyonel mükemmelliğe daha da yaklaşıyoruz.

- Sueno Hotels Sürdürülebilirlik Politikası
 - Sueno Hotels Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği, İş Sağlığı Ve Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti Ve Enerji Yönetim Sistemleri Ortak Politikası
 - Çevre Politikası
 - Enerji Politikası
 - Çocuk Hakları Politikası
-

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK UYGULAMALARI

Sürdürülebilirlik Anlayışımız

Dünya Liderleri 2015 yılında, 2030'a kadar aşırı yoksulluğu sona erdirmek, eşitsizlik ve adaletsizlik ile mücadele, iklim değişikliğini düzeltme maddelerini içeren 3 önemli işi başarmak için 17 Küresel Amaç üzerinde uzlaştı. Sueno Hotels olarak tüm çalışma ve faaliyetlerimizi hedeflenen 17 amaç doğrultusunda gerçekleştirmekteyiz.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK UYGULAMALARI

1 YOKSULLUĞA SON



Otelimiz, yerel halkın ekonomik refahına katkı sağlamak amacıyla istihdamda bölge sakinlerine öncelik verir. Tedarik zincirimizde yerel üreticiler ve küçük işletmelerle çalışarak toplumsal kalkınmayı destekliyoruz. Ayrıca, sosyal sorumluluk projeleriyle dezavantajlı grupların yaşam koşullarını iyileştirmeye yönelik çalışmalar yürütüyoruz.

2 AÇLIĞA SON



Otelimiz, gıda israfını azaltmak amacıyla bilinçli tüketim uygulamaları benimsemektedir. Ayrıca, menülerimizde yerel çiftçilerden temin edilen ürünlere öncelik vererek sürdürülebilir tarımı destekliyoruz. Gıda güvenliği ve erişilebilirliği konularında personelimize düzenli eğitimler vererek toplumsal farkındalık oluşturmayı hedefliyoruz.

3 SAĞLIK VE KALİTELİ YAŞAM



Otelimiz, hem misafirlerimizin hem de çalışanlarımızın sağlığını önceliklendirerek hijyen standartlarını en üst seviyede uygulamaktadır. Sağlıklı yaşamı teşvik etmek amacıyla spor alanları, dengeli beslenme seçenekleri sunuyoruz. Ayrıca çalışanlarımızın fiziksel ve ruhsal sağlığını korumaya yönelik periyodik sağlık kontrolleri ve bilgilendirici seminerler düzenliyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK UYGULAMALARI

4 NİTELİKLİ EĞİTİM



Otelimiz, çalışanlarının mesleki ve kişisel gelişimini desteklemek amacıyla düzenli eğitim programları sunmaktadır. Gençlere staj ve iş başı eğitim fırsatları sağlayarak sektörde nitelikli iş gücünün yetişmesine katkıda bulunuyoruz. Ayrıca, eğitimde fırsat eşitliğini desteklemek adına çeşitli sosyal sorumluluk projelerine de katkı sağlıyoruz.

5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ



Otelimiz, kadın ve erkek çalışanlara eşit haklar, fırsatlar ve kariyer gelişimi sunarak toplumsal cinsiyet eşitliğini desteklemektedir. Kadınların liderlik pozisyonlarında yer almasını teşvik ediyor, toplumsal farkındalığı artırmak amacıyla cinsiyet eşitliği temalı eğitim ve etkinlikler düzenliyoruz.

6 TEMİZ SU VE SANİTASYON



Otelimiz, su kaynaklarının sürdürülebilir kullanımı için tasarruflu armatürler ve geri dönüşüm sistemleri kullanmaktadır. Misafirlerimizi su tasarrufuna teşvik eden bilgilendirme çalışmaları yürütüyor, düzenli bakım ve hijyen kontrolleri ile temiz suya erişimi garanti altına alıyoruz. Ayrıca, atık suyun çevreye zarar vermeden arıtılmasına özen gösteriyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK UYGULAMALARI

7 ERİŞİLEBİLİR VE TEMİZ ENERJİ



Otelimizde, enerji verimliliğini artırmak ve çevresel etkileri azaltmak amacıyla LED aydınlatma sistemleri, enerji tasarruflu cihazlar ve akıllı enerji yönetim sistemleri kullanılmaktadır. Misafirlerimizi de enerji tasarrufu konusunda bilinçlendiren uygulamalarla sürdürülebilir bir turizmi destekliyoruz.

8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME



Otelimiz, tüm çalışanlara adil ücret, güvenli çalışma koşulları ve eşit kariyer fırsatları sunarak insana yakışır iş ortamını desteklemektedir. Yerel istihdamı önceliklendirerek bölgesel ekonomik büyümeye katkı sağlıyor, gençlere ve dezavantajlı gruplara iş ve staj imkânları sunuyoruz.

9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI



Otelimiz, sürdürülebilir altyapı yatırımlarına öncelik vererek enerji verimliliği yüksek ve çevre dostu sistemler kullanmaktadır. Dijitalleşme ve teknolojik yenilikleri hizmet süreçlerine entegre ederek hem verimliliği artırıyor hem de misafir deneyimini geliştiriyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK UYGULAMALARI



Otelimiz, çalışanlar ve misafirler arasında her türlü ayrımcılığa karşı eşitlikçi bir yaklaşım benimsemektedir. Engelli bireylerin erişimini kolaylaştırmak için tesislerimizi engelli dostu hale getiriyor, farklı kültür ve kökenlerden insanlara eşit fırsatlar sunuyoruz.



Otelimiz, sürdürülebilir şehircilik anlayışını benimseyerek çevre dostu uygulamalar ve enerji tasarrufu sağlayan teknolojiler kullanmaktadır. Yerel topluluklarla iş birliği yaparak kültürel ve sosyal projelere destek veriyor, turizmin bölge ekonomisine olumlu katkı sağlıyoruz. Ayrıca, atık yönetimi ve yeşil alanların korunması konularında duyarlı davranarak yaşanabilir bir çevre için çalışıyoruz.



Otelimiz, sürdürülebilir tedarik zinciri uygulayarak yerel ve çevre dostu ürünleri tercih etmektedir. Atıkların azaltılması, geri dönüşümün artırılması ve enerji tasarrufu gibi sorumlu tüketim alışkanlıklarını teşvik ediyoruz. Misafirlerimizi de bu bilinçle hareket etmeye teşvik ederek sürdürülebilir turizme katkı sağlıyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK UYGULAMALARI



Otelimiz, karbon ayak izini azaltmak için enerji tasarrufu sağlayan teknolojiler kullanıyoruz. Atık yönetimi, su tasarrufu ve çevre dostu malzemelerin kullanımı gibi uygulamalarla iklim değişikliğiyle mücadelede katkı sağlıyoruz. Misafirlerimizi de sürdürülebilir tercihler yapmaya teşvik ederek iklim dostu turizmi destekliyoruz.



Antalya Belek ve Side' deki otellerimiz çevresindeki deniz ve su ekosistemlerinin korunmasına büyük önem vermekteyiz. Su kirliliğini önleme çalışmaları ile deniz canlılarının yaşam alanlarını korumaya yönelik yerel çevre projelerine destek veriyoruz. Ayrıca, misafirlerimizi su tasarrufu ve deniz ekosistemlerinin önemi konusunda bilinçlendirmek için bilgilendirme kampanyaları düzenlemekteyiz.



Otelimiz, çevresindeki doğal yaşam alanlarının korunmasına büyük önem vermektedir. Yöredeki ormanların ve bitki örtüsünün sürdürülebilir yönetimi için yerel çevre projelerine aktif destek sağlıyor, yabani yaşamın korunması adına bilinçlendirme çalışmaları yürütüyoruz. Ayrıca, otel bahçesinde yerel bitki türlerini kullanarak biyolojik çeşitliliğin desteklenmesine katkıda bulunuyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK UYGULAMALARI



Otelimiz, şeffaf yönetim ilkeleri ve etik kurallara bağlı kalarak güvenilir ve adil bir çalışma ortamı sağlamaktadır. Tüm paydaşlarımızla dürüst iletişim kuruyor, çalışan haklarına saygı gösteriyor ve ayrımcılığa karşı sıfır tolerans politikası uyguluyoruz. Ayrıca, yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşları ile iş birliği yaparak toplumsal barış ve adaletin güçlenmesine destek veriyoruz.



Bilim, teknoloji ve yeniliğe erişim için organizasyon, fuar vb. etkili ortaklık fırsatlarını değerlendiriyoruz. Yurtiçi ve yurtdışında da tanıtım faaliyetlerimiz ile ülkemizi ve destinasyonumuzu temsil ediyor ve eko turizmi destekliyoruz.



ATIK YÖNETİMİ



Ambalaj Atıkları-SHDB/SHGB

KAĞIT

13.705,00KG

PLASTİK

14.820,00KG

METAL

11.730,00KG

CAM

19.720,00KG

Ambalaj Atıkları-SHBS

KAĞIT

34.611,00KG

PLASTİK

29.754,00KG

METAL

11.193,00KG

CAM

39.361,00KG

Geri Dönüştürülemeyen(Organik)Atıklar



Sueno Hotels Golf/Deluxe Belek

2.745,00KG

Sueno Hotels Beach Side

8.125,00KG

DOĞAL KAYNAK KULLANIMI



Elektrik Tüketimi



Sueno Hotels Golf/Deluxe Belek

18.304.086,4 KW

Sueno Hotels Beach Side

6.647.095 KW

Su Tüketimi



Sueno Hotels Golf/Deluxe Belek

594.817,00 m³

Sueno Hotels Beach Side

116.917,00 m³

Doğalgaz/LPG Tüketimi



Sueno Hotels Golf/Deluxe Belek

1.467.303,00 m³

Sueno Hotels Beach Side

366.008,00 lt

KİMYASAL YÖNETİMİ



Havuz Kimyasal Tüketimi



Sueno Hotels Golf/Deluxe Belek

1.467.303,00 m³

Sueno Hotels Beach Side

366.008,00 lt

Kazan Kimyasal Tüketimi



Sueno Hotels Golf/Deluxe Belek

15.250,00 KG

Sueno Hotels Beach Side

102.720,00

Temizlik Kimyasal Tüketimi



Sueno Hotels Golf/Deluxe Belek

75.654,00 KG

Sueno Hotels Beach Side

47.737,00 KG

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE



Su ve Karbon Ayak İzi

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE-Karbon Ayak İzi



Sueno Hotels iklim değışikliğıyle mücadele kapsamında karbon ayak izini azaltmayı temel önceliklerinden biri olarak kabul etmektedir. Enerji tüketimini optimize etmek, yenilenebilir enerji kaynaklarına yönelmek, atık yönetimini iyileştirmek ve operasyonel süreçlerde verimliliğı artırmak için kapsamlı uygulamalar yürütölmektedir. Ayrıca, düzenli ölçüm ve raporlama yoluyla sera gazı emisyonlarımız takip edilmekte, emisyonları düşürmeye yönelik hedefler belirlenmekte ve bu hedeflere ulaşmak için sürekli iyileştirme prensibi benimsenmektedir.

Tesisimizde personel ulaşımı ve malzeme taşıma süreçlerinde çevre dostu alternatifler tercih edilmektedir. Elektrikli araçlar kullanılarak hem hava kalitesinin korunmasına katkı sağlamakta hem de karbon ayak izimizin azaltılmasına yardımcı olmaktadır. Misafirlerimizi, çevre dostu ulaşım alternatifleri konusunda bilgilendirmek de önceliklerimiz arasındadır. Misafir ilişkileri departmanımız, konuklarımıza toplu taşıma olanakları ve en kısa rota bilgileri sunarak, yeşil ulaşım yöntemlerini teşvik etmektedir. Tesisimizde ayrıca, elektrikli otomobiller için özel olarak kurulmuş bir şarj istasyonu bulunmaktadır. Bu hizmet, misafirlerimizin elektrikli araçlarını rahatlıkla şarj edebilmelerine olanak tanırken, sürdürülebilir ulaşım yöntemlerine olan katkımızı da artırmaktadır.

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE-Su Ayak İzi



Su kaynaklarının korunması, sürdürülebilir turizmin vazgeçilmez unsurlarından biridir. Bu doğrultuda otelimiz; su tüketimini azaltmak, yeniden kullanım sistemlerini desteklemek ve suyun verimli kullanımı için teknolojik çözümler uygulamak üzere kapsamlı bir su yönetim stratejisi sürdürmektedir.

Çamaşırhane yıkama operasyonlarımız uzmanlar tarafından belirlenmiş programlar dahilinde yük miktarı, kirlilik durumu vb. hususlar gözetilerek yürütülmektedir.

Golf sahamızın sulaması özel tasarlanmış otomasyona bağlı sulama sistemi ile yapılmaktadır.

Aritma ve geri kazanım uygulamalarının yanı sıra, misafirlerimizin ve çalışanlarımızın su tasarrufu konusunda farkındalık kazanmasını sağlayan bilgilendirme çalışmaları yürütülmektedir. Böylece hem çevresel etkilerimiz azaltılmakta hem de bölgesel su kaynaklarının gelecek nesillere aktarılmasına katkı sağlanmaktadır.

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE

Emisyon



İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE-Emisyon



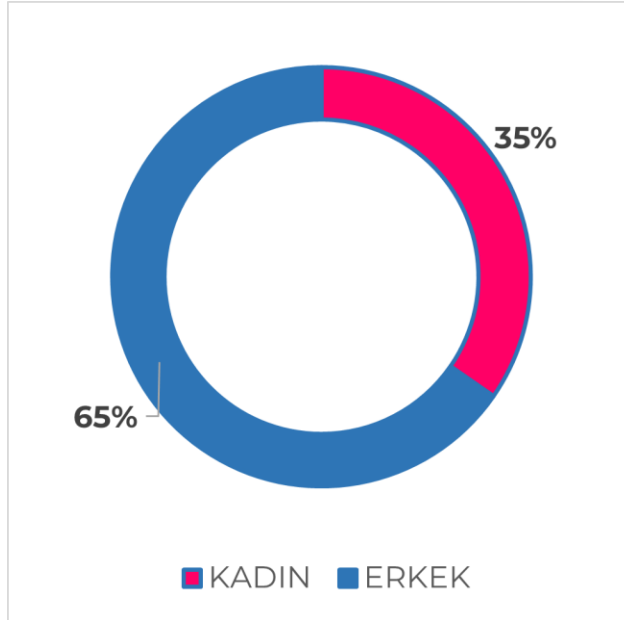
Otelimiz, sürdürülebilirlik stratejisinin temel unsurlarından biri olan emisyon yönetimini bütüncül ve bilimsel bir yaklaşımla ele almaktadır. İklim değişikliğiyle mücadele doğrultusunda tüm operasyonlarımızdan kaynaklanan sera gazı emisyonları düzenli olarak ölçülmekte, raporlanmakta ve uluslararası standartlara uygun şekilde değerlendirilmektedir. Enerji tüketimi, ulaşım, atık süreçleri, tedarik zinciri ve ısı sistemler gibi emisyon oluşumuna neden olan tüm alanlarda etkin kontrol ve izleme mekanizmaları uygulanmaktadır. Bu kapsamlı yaklaşım, çevresel etkilerimizi azaltmaya yönelik stratejik kararların veri odaklı olarak alınmasını sağlamaktadır.

Emisyonların azaltılmasına yönelik çalışmalarımız; enerji verimliliği projeleri, düşük emisyonlu teknolojilerin kullanımı ve operasyonel süreçlerin optimize edilmesiyle desteklenmektedir. Otelimizde kullanılan baca gazı izleme sistemleri, yanma verimliliğinin artırılması ve zararlı gaz salımlarının kontrol altına alınması açısından kritik bir rol oynamaktadır. Düzenli analizler sayesinde baca gazı emisyonları yönetilmekte, sınır değerlerin altına çekilmesi için gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Buna ek olarak, enerji üretiminde verimliliği artırmak amacıyla uygulanan trijenerasyon sistemi; elektrik, ısı ve soğutma enerjisini aynı anda üreterek fosil yakıt kullanımını azaltmakta ve toplam emisyon miktarına olumlu katkı sağlamaktadır. Bu sistem sayesinde enerji kaynakları daha etkin kullanılmakta, karbon ayak izi önemli ölçüde düşürülmektedir.

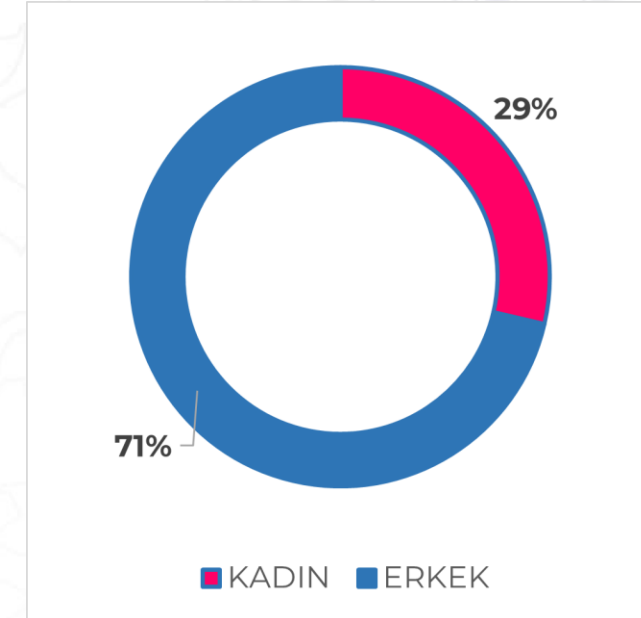
Çalışanlarımız ve tedarikçilerimiz de emisyon yönetimi konusunda bilinçlendirilmekte ve sürdürülebilirlik hedeflerimize aktif olarak dahil edilmektedir. Düzenli denetimler, performans değerlendirmeleri ve iyileştirme çalışmaları doğrultusunda emisyon azaltım politikamız güncellenmekte; böylece hem karbon nötr hedeflerimize yaklaşmakta hem de turizm sektöründe çevresel sorumluluk konusunda öncü bir işletme olma kararlılığımızı sürdürmekteyiz.

ÇALIŞANLARIMIZ-İstihdam Profili

- Sueno Hotels Golf/Deluxe Belek

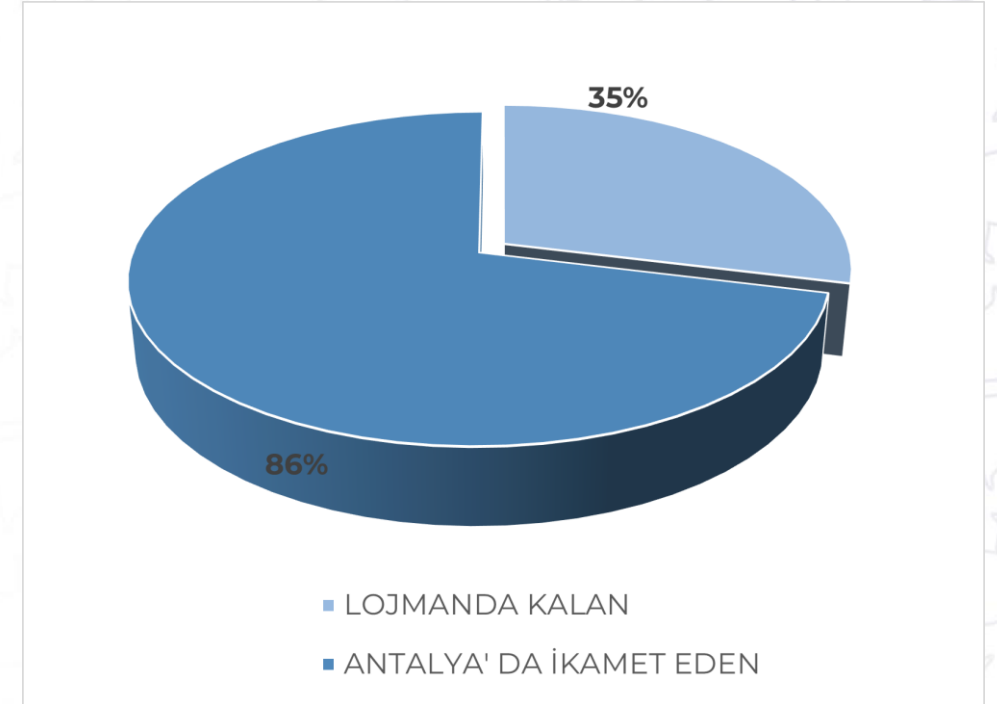
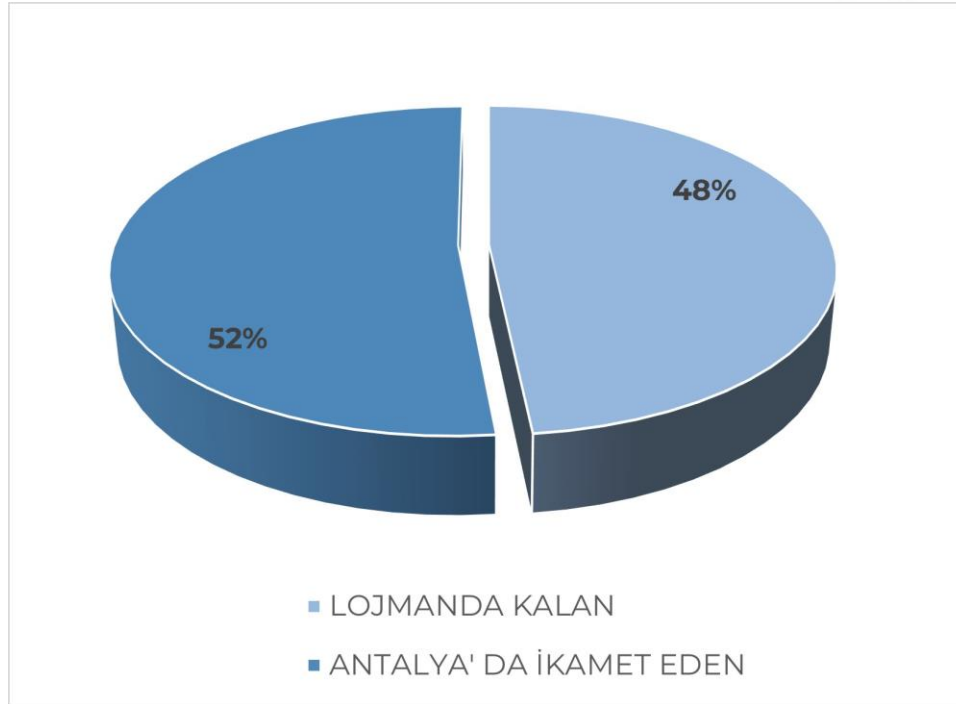


- Sueno Hotels Beach Side



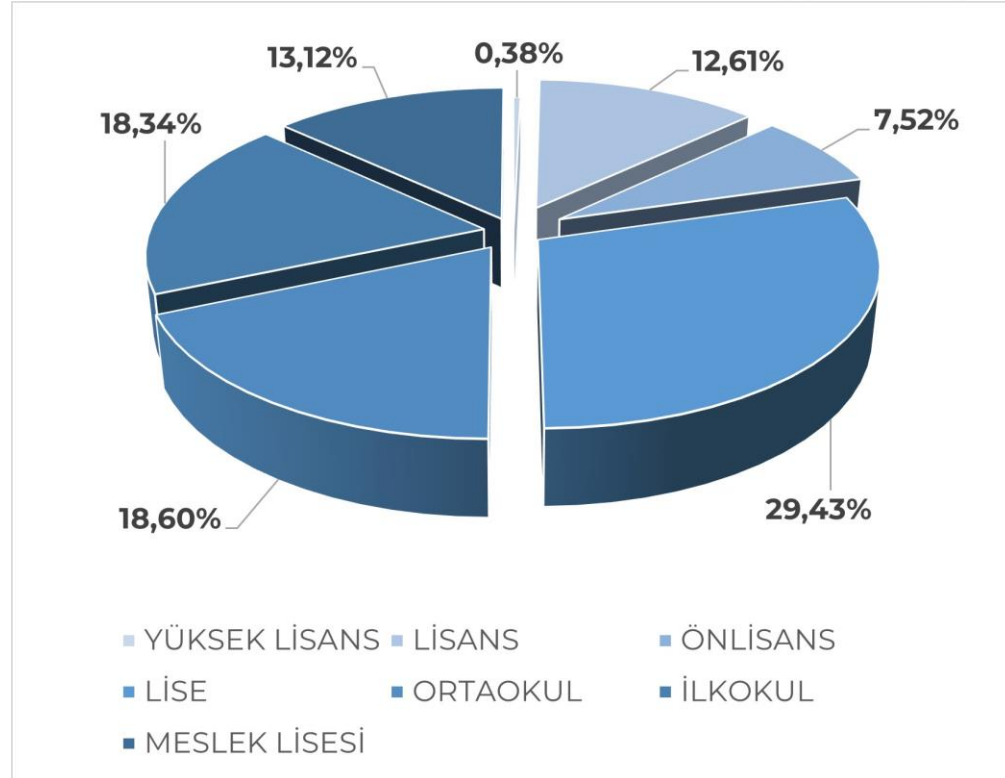
ÇALIŞANLARIMIZ-İstihdam Profili

- Sueno Hotels Golf/Deluxe Belek
- Sueno Hotels Beach Side

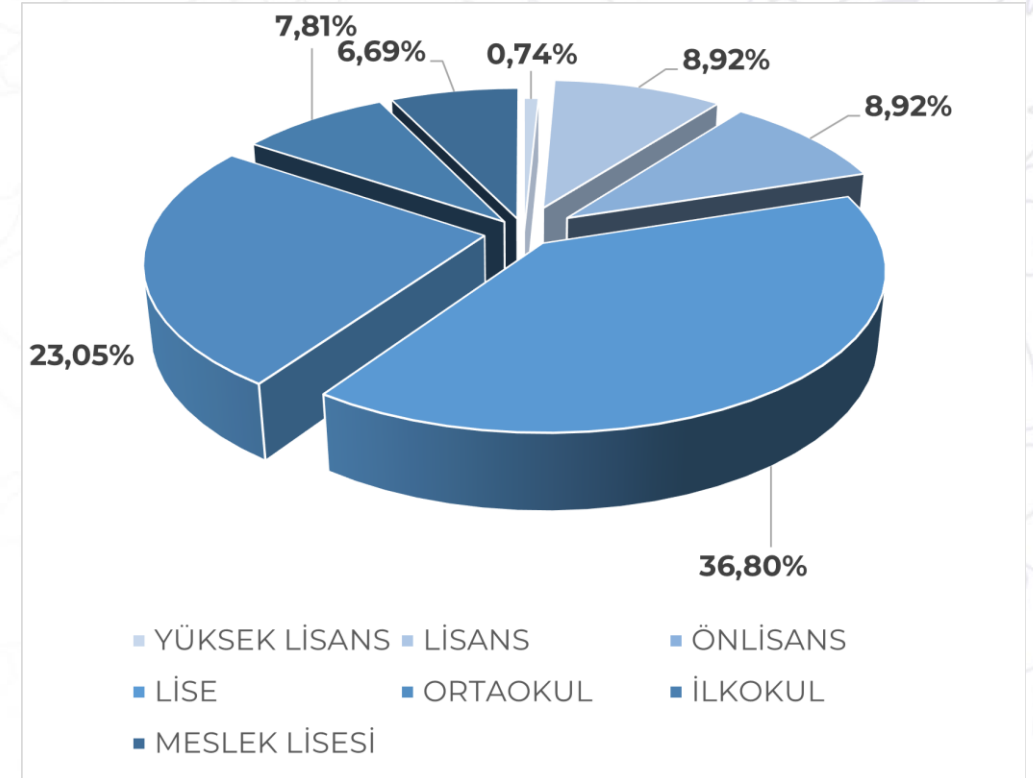


ÇALIŞANLARIMIZ-İstihdam Profili

- Sueno Hotels Golf/Deluxe Belek



- Sueno Hotels Beach Side



ÇALIŞANLARIMIZ-Eğitim ve Bilgi Paylaşımı

44 kategori başlığı altında,
847 tane eğitim
yayınlanmıştır.

- Yasal Eğitimler
- Sistem Eğitimleri
- Mesleki(Departman İçi)
- İşbaşı Eğitimi
- Oryantasyon Eğitimleri
- Çocuk İstismarı
- Sıfır Atık Mavi



MİSAFİR DENEYİM YOLCULUĞU

Rezervasyon Öncesi Araştırma

Misafirler otel hakkında bilgi toplar, web sitesi ve sosyal medya içeriklerini (yorumlar, fotoğraflar vb.) inceler.

Rezervasyon Süreci

Web sitesi, çağrı merkezi veya acente üzerinden rezervasyon yapılır.

Rezervasyon onayı ve bilgilendirme mesajları ile ilk temas gerçekleşir.

Karşılama & Check-in

Resepsiyon, Misafir ilişkileri tarafından karşılama.

Hızlı ve sorunsuz check-in.

Hoş geldiniz mesajları ve karşılama ikramları.

Odaya Yerleşme

Oda temizliği, konfor ve ilk izlenim değerlendirilir.

Oda tanıtımı ve yönlendirme yapılır.

Konaklama Sonrası İletişim

Teşekkür e-postası.

Memnuniyet anketi.

Sadakat programı, özel teklifler ve geleceğe yönelik iletişim.

Check-out & Uğurlama

Hızlı check-out.

Geri bildirim toplama.

Misafire teşekkür ve tekrar davet.

Problemlerin Ele Alınması

Misafir geri bildirimleri değerlendirilir.

Hızlı aksiyon ve çözüm sunulur.

Konaklama Deneyimi

Restoran, spa, havuz, aktiviteler ve otel hizmetlerinin genel kullanımı.

Personel iletişimi ve hizmet kalitesi misafir memnuniyetini belirler.

Özel taleplere hızlı çözüm bulunur.

MİSAFİR DENEYİMİ-Sueno Hotels Deluxe Belek



%9,00



%19,30



%38,50



%32,20



%12,30

MİSAFİR DENEYİMİ-Sueno Hotels Golf Belek



%5,00



%27,50



%47,80



%18,60



%13,80

MİSAFİR DENEYİMİ-Sueno Hotels Beach Side



%10,40



%1,58



%31,49



%43,44

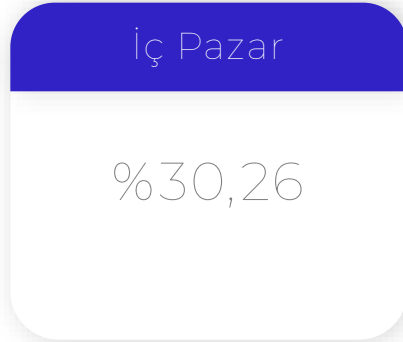


%15,19

MİSAFİR DENEYİMİ-Pazar Dağılımı



Sueno Hotels Deluxe Belek



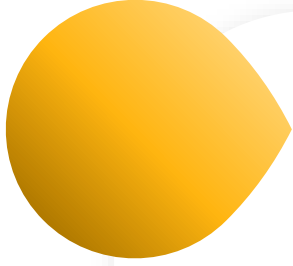
Sueno Hotels Golf Belek



Sueno Hotels Beach Side



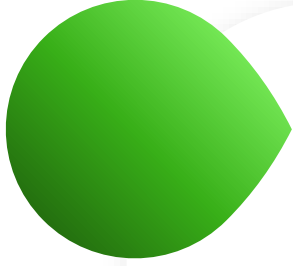
SOSYAL VE KÜLTÜREL ÇALIŞMALAR



Yerel Ekonomiyi Destekleme

- Sueno akademi bünyesinde çalışanların ve yöre kalkının çocuklarına eğitim imkanı sağlıyoruz
 - Satın alımlar mümkün olduğunca yerel tedarikçilerden sağlıyoruz
 - Yerel turizm birlikleriyle ve yerel okullarla çalışarak yerel halkın istihdamı ile ilgili çalışmalar yapıyoruz
-

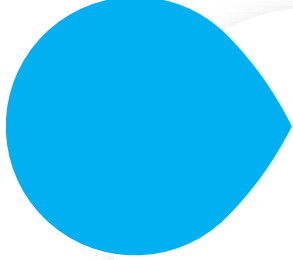
SOSYAL VE KÜLTÜREL ÇALIŞMALAR



Sosyal Sorumluluk Projeleri

- Sueno Hotels olarak, sadece misafirlerimize unutulmaz deneyimler sunmakla kalmıyor, aynı zamanda toplumda olumlu bir etki yaratmaya ve çevremizi korumaya da büyük önem veriyoruz. Sosyal sorumluluk çalışmaları, işimizin temel bir parçasıdır ve yerel topluluklarımıza katkı sağlamak için çeşitli projeler ve inisiyatifler geliştiriyoruz.

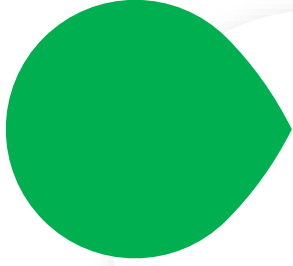
SOSYAL VE KÜLTÜREL ÇALIŞMALAR



Eko Okul Projeleri

- Çevreye duyarlı bir işletme olarak topluma katkı sağlamak için çaba harcıyoruz ve bu amaçla, çevre bilinci ve sürdürülebilirlik konularında farkındalık oluşturmak ve gelenek nesilleri eğitmek amacıyla “Eko Okul Projeleri” yürütüyoruz. Yerel okullarla iş birliği yaparak, öğrencilere çevre bilincini artırmak, sürdürülebilirlik ilkelerini öğretmek ve onları doğaya duyarlı bireyler olarak yetiştirmek amacıyla etkinlikler ve eğitimler düzenliyoruz.
-

SOSYAL VE KÜLTÜREL ÇALIŞMALAR



Fidan Dikim Projeleri

- Sueno Hotels, sosyal sorumluluk taahhütlerine sıkı bir bağla bağlıdır ve bu taahhütleri gelecek nesillere aktarmak bizim için büyük bir öneme sahiptir. Doğaya sunduğumuz katkının bir parçası olarak, çevre bilincini arttırmak ve doğal kaynakları korumak amacıyla projeler yürüten Tema Vakfı ile yakın bir işbirliği içerisindeyiz. Bu bağlamda Balıkesir Sueno Hotels Deluxe Belek Ormanı'na tesisimizde konaklayan her çocuk misafirimiz adına bir fidan bağışlıyor ve doğal yaşamı desteklemek için fidan dikimi gerçekleştiriyoruz.

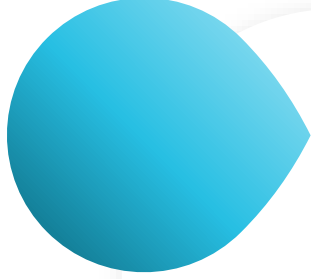
SOSYAL VE KÜLTÜREL ÇALIŞMALAR

Kültürel Mirasın Korunması ve Tanıtılması

Bölgenin geçmişten günümüze uzanan mirasını yaşatmak ve kültürel çeşitliliği desteklemek amacıyla;

- Yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ve rehberlerle iş birliği içerisinde birçok faaliyet yürütülmektedir.
- Misafirlerimize kültürel farkındalık kazandırmak ve yöresel değerlere erişimlerini kolaylaştırmak amacıyla önemli miras alanlarına yönelik bilgilendirme ve turistik yönlendirmeler yapmaktayız.
- Otellerimiz içerisinde birçok olanda Türk kültürü ve misafirperverliği tanıtımını desteklemek ve yaşatmak amacıyla geleneksel deneyimler sunan çeşitli kültürel etkinlik ve organizasyonlar düzenlemekteyiz

SOSYAL VE KÜLTÜREL ÇALIŞMALAR



Biyoçeşitlilik, Doğal Hayat ve Yaban Hayatının Korunması

Ormanlık alanları, kıyı ekosistemleri, endemik bitki türleri ve farklı kuş göç yolları ile Türkiye'nin önemli doğal yaşam alanlarından olan otellerimizin bulunduğu konumlarda bizde;

- Tüm faaliyetlerimizi bu hassas ekosistemin korunması bilinciyle yürütmekte ve biyoçeşitliliği tehdit etmeyecek uygulamaları önceliklendirmekteyiz
- Otel çevresindeki doğal bitki örtüsünün korunmasına özen gösterilmekte, peyzaj düzenlemelerinde yerel ve suya dayanıklı bitki türleri tercih edilmektedir.
- Yapay müdahale gerektirmeyen yeşil alanlar sayesinde böcekler, kuşlar ve küçük memeliler gibi yerel türlerin yaşam alanlarına saygı gösterilmektedir.
- Plaj alanlarımızda deniz kaplumbağalarının (Caretta caretta) yumurtlama alanları korunur ve işaretlenir.

STRATEJİK HEDEFLERİMİZ



Sueno Hotels olarak vizyonumuzda yer alan kaliteli, yenilikçi ve misafir odaklı hizmet anlayışımız; misyonumuzda vurgulanan toplam kalite ilkeleri, insan kaynağına verilen değer ve Türk misafirperverliğini uluslararası düzeyde temsil etme amacı üzerine kuruludur. Bu doğrultuda belirlediğimiz stratejik hedefler, bütüncül ve uzun vadeli bir sürdürülebilirlik performansı ortaya koymayı amaçlamaktadır.

- Türk misafirperverliğini sürdürülebilir uygulamalarla birleştirerek misafirlerimize benzersiz ve çevreye duyarlı bir tatil deneyimi sunmak ,
 - Yenilikçi ve çevresel uygulamaları yaygınlaştırarak kalite yönetimi ve operasyonel mükemmelliği sürdürmek,
 - Ulusal ve uluslararası sertifikasyonlara uyumu güçlendirmek,
- Teknolojik yenilikleri hizmet süreçlerine entegre ederek dijital dönüşüm ilkesi doğrultusunda operasyonel verimliliği artırmak,
 - Enerji, su ve atık yönetiminde kaynak verimliliğini yükselten çözümleri yaygınlaştırmak,
 - Biyoçeşitliliğin ve doğal çevrenin korunmasına yönelik uygulamaları geliştirmek,
 - Güvenli, kapsayıcı, eşitlikçi ve motivasyonu yüksek bir çalışma ortamı sağlamak,
 - Çalışan katılımını destekleyen iletişim kanalları ve geri bildirim mekanizmalarını güçlendirmek,
- Kültürel mirası, yerel değerleri ve geleneksel Türk misafirperverliğini misafir deneyiminin merkezine yerleştirerek markamızın Türkiye'nin turizm potansiyelini en iyi şekilde temsil etmesini sağlamak,
 - Yeni yatırımları sürdürülebilirlik odağıyla planlamak

Sürdürülebilir turizm anlayışımız doğrultusunda,

Türkiye'nin doğal, kültürel ve bölgesel değerlerini tanıtan ulusal platformlarla iş birliği içinde olmayı önemsiyoruz. Bu kapsamda, ülkemizin turizm vizyonunu yansıtan "*Go Türkiye*" ve destinasyonumuzun sürdürülebilir gelişimini destekleyen "*Visit Belek*" platformlarında yer alan bilgiler, çevresel ve kültürel sorumluluklarımızı daha geniş bir perspektiften ele almamıza katkı sağlamaktadır. Misafirlerimizi de bu kaynaklar aracılığıyla bölgenin özgün mirasını keşfetmeye ve sürdürülebilir turizm uygulamalarını desteklemeye davet ediyoruz.

<https://goturkiye.com/>

<https://visitbelek.com/>

Sueno

HOTELS
★★★★★

www.suenohotels.com.tr
info@sueno.com.tr

