TURİZMDE İLK İZLENİM: 7 SANİYENİN GÜCÜ

Lobi kapısından masaya: Misafirin gözünde ilk 7 saniyede yıldızlaşmanın altın kuralları

🛎️ Genç Turizmciler İçin
İlk İntiba & Karşılama Rehberi

7s 7 Saniye Kuralı Nedir?

Otele veya restorana adım atan misafir, ilk **7 saniye** içinde hizmet kalitesi, güvenilirlik ve samimiyet hakkındaki kararını bilinçdışı olarak verir. İlk izlenimi düzeltmek için ikinci bir şansınız asla olmaz!

0 - 3. Saniye:	**Duruş, kıyafet, göz teması & tebessüm**
4 - 7. Saniye:	**Ses tonundaki enerji, ilk selamlama ve nezaket**

% Mehrabian Formülü: İlk Algı

İlk karşılaşmada konuğun bilinçaltında mesajın etkisini belirleyen 3 ana unsur (55-38-7 Kuralı):

Beden Dili & Görünüm	%55
Ses Tonu & Diksiyon	%38
Söylenen Sözler	%7

👔 1. Fiziksel Görünüm & Hijyen

Ütülü üniforma, temiz yaka kartı, özenli saçlar ve dik bir duruş: "İşime ve size saygı duyuyorum" mesajı verir.

👁️ 2. Göz Teması & İçten Tebessüm

Kafayı ekrandan kaldırıp 2-3 saniye sıcak göz teması kurmak, misafire "Fark edildiniz ve buraya aitsiniz" güveni aşılar.

🗣️ 3. Enerjik & Nazik Ses Tonu

Monoton ve yorgun mırıltı yerine net, canlı ve saygılı bir tonlama konuğun yol yorgunluğunu anında hafifletir.

OTELCİLİK SAHASINDAN: 1 YILDIZ MI, 5 YILDIZ MI?

Departman & Durum	İtici İlk İzlenim (1 Yıldız)	Büyüleyen İlk İzlenim (5 Yıldız)
Ön Büro / Karşılama Yorgun bavullu konuk gelir	**"Kimliğinizi verin, giriş saati henüz gelmedi yalnız."** (Bilgisayardan başını kaldırmadan, asık yüzle)	**"Otelimize hoş geldiniz efendim! Yolculuğunuz umarım rahat geçmiştir; buyrun dinlenirken işlemlerinizi hemen başlatalım."**
F&B / Restoran Masaya oturan misafir	**"O masa rezerve olabilir, bekleyin bakayım."** (Masayı bezle hızlıca silip yüzüne bakmadan)	**"İyi akşamlar efendim, hoş geldiniz! Sizler için harika bir masa hazırlıyorum, lütfen buyurunuz. Menümüzü takdim edebilir miyim?"**
Bellboy / Kapı Hizmeti Taksiden inen aile	**"Bavullar bunlarsa bagaj fişini sonra alın."** (Telefona bakarak, tek elle valize uzanma)	**"Merhaba efendim, hoş geldiniz! Bavullarınızı güvenle teslim alıyorum, lütfen siz serin lobimize geçip soluklanın."**
Kat Hizmetleri Koridorda karşılaşma	**"Geçebilirsiniz, paspasa basmayın yeter."** (Göz temasından kaçıp arabayı önüne çekerek)	**"Günaydın efendim! Odanızla ilgili herhangi bir ihtiyacınız olursa yardımcı olmaktan mutluluk duyarım, iyi günler dilerim!"**

1. Dur & Yönel

Yaptığın işi 5 saniye durdur; vücudunu misafire çevirerek dik ve saygılı bir duruş sergile.

2. Göz Teması

Doğrudan göz teması kur ve yüzüne sıcak, abartısız ve samimi bir tebessüm yerleştir.

3. İlk Selam

Günün saatine uygun nazik hitap: "Günaydın / Hoş geldiniz efendim" diyerek iletişimi sen başlat.

4. İhtiyacı Sor

Açık uçlu ve profesyonel soru: "Size nasıl yardımcı olabilirim?" ile misafiri odak noktası yap.

🌟 **Genç Turizmcinin Altın Mottosu:** Misafir otelin mimarisini veya mobilyasını unutabilir; ancak *kapıda onu karşılayan gözlerdeki samimiyeti ve hissettirdiğiniz değeri asla unutmaz!* İlk 7 saniyeyi kazanan, tüm konaklamayı kazanır.