

"Her konuğumuzu tek konukmuş gibi ağırlamaya çalışıyoruz..."



PAYLAŞMASAK OLMAZDI
EMRE ALKIN
emre.alkin@duyua.com

Bu hafta konuğumuz NG Hotels'in Yönetim Kurulu Başkanı Hediye Güral Gür. Aslen Kütahyalı. Birçok sivil toplum kuruluşunda ve sosyal dernekte görev alan bir isim Hediye Hanım. Güçlü bir eğitim ve ardından iş hayatının yanında, iyi bir anne de. Kütahya Porselen'in Yönetim Kurulu Üyesi'ni de yapıyor. TUROB'un İcra Kurulu Üyesi ve Türkiye İş Kadınları Derneği Genel Sekreteri'liği'nin yanı sıra Türkiye'ye yön veren birçok sivil toplum kuruluşunda aktif olarak görev alıyor. Ciddi bir hanımefendi. Yaaptığın söyleşilerde dikkatini çeken bir ayrıntı var. Başarı ve huzur aileden geliyor. Özellikle yetiştirdiği, büyüdüğüntü atleden. Paylaşmasak olmazdı...

► Tam olarak ne yaptığınızı kısaca anlatır mısınız?

Su anda NG Hotels'in Genel Başkanlığı görevim içinde grubumuzun diğer şirketlerinde yönetim kurulu üyesiyim. NG Hotels'in İstanbul'da bulunan ofisi dışında, otellerimiz NG Spanca ve NG Afyon'da zaman geçirmeye özen gösteriyorum. Son zamanlarda gündemde ağırlıklı olarak Basın Ekspres'te inşaatı devam eden projemiz Marriott West Hotel'in hayata geçirilmesi yer alıyor.

► Yaptığınız işi seçmenizde neler etkili oldu?

Kocaeli Üniversitesi Uluslararası İlişkiler Bölümü'nün ilk yıllarını okurken diplomat olmayı istiyordum. Ancak, daha sonra ailem şirketlerimizde çalışmamın daha uygun olacağına karar vererek derslerimi bu yönde seçmeye başladım. Uluslararası İlişkiler Bölümü'ne çok aklımda bilgi ve genel kültür edinilebilecek bir bölüm. Bu sebeple hem çok keyifli okudum, hem de meslek yaşamı boyunca faydasını gördüm.

"PORSELENDEN OTELİĞE BİR ANDA GEÇTİM"

► Anne ve babanızın, ailenizin hayattaki seçimlerinizde etkisi oldu mu? Ben, büyük, kalabalık ve sevgi dolu bir ailede büyüdüm. Babam ve annem bizim iyi yetiştirmemiz için her şeyi yaptılar. Her eğitim anlamında hem de gelişim anlamında bizi hep desteklediler. Babamın bize tavsiyesi şudur: "Bir karar vermeden önce müzakere edin." Hihi hem iş hem de özel hayatımızda alacağımız önemli kararlarda ailemize danışırız.

► Bu işi yapmanın ne zaman karar verdiniz?

Okuldan meslem olup işe başladığımda öncelikle porselen grubumuzda görev alıyordum. 2006 yılında Spanca gündeme gelince projeye ekibimize birlikte çalışmaya başladım. İnşaat tamamlanıp otel hizmete girildiğinde de artık bir aile olmuştum bile.

► Sosyal medya yaptığınız işte ne kadar etkili?

21. yüzyılda sosyal medyanın çok önemli bir iletişim aracı olduğunu görüyor ve hem misafir ilişkilerinde hem de pazarlama çalışmalarımızda aktif olarak kullanıyoruz. Misafirlerimizle sorunlarına anında cevaplayabilmemiz, önerilerini değerlendirebilmemiz ve bizimle ilgili olmaları ya da olmasını zorunlularını hızla görmemizde büyük etkisi var. Sosyal medya aracılığı ile aldığımız tüm mesaj-

NG Hotels Yönetim Kurulu Başkanı **Hediye Güral Gür**, sektörünü **'misafir ağırlama sanatı'** olarak değerlendiriyor ve "İş ortakları ve misafirlerle kurulan pozitif ilişkinin yanında çalışanlarla da aynı şekilde **pozitif ilişki** sağlanmalı" diyor.



ları önemsiyor ve hızla geri dönüş yapıyoruz.

► Bu işte eğitimin, ilişkilerin ve tecrübelerin payı size göre yüzde kaçtır?

Bence sağlık bir altyapıya sahip olmak için eğitim çok önemli. Okulda alınan eğitimin yanı sıra iş yerinde alınan eğitimlerin kıstışı büyük faydası olduğunu inanıyorum. Bizimizde çalışanları mesleki ve teknik eğitimlerini yanı sıra hizmet, kişisel gelişim, kalite bilinci, hijyen, besin sağlığı ve yönetim becerileri konularında da eğitiyoruz. Bu tür eğitimler bir tarziyel işin son derece gereklidir. İşletker denildiği zaman ben pozitif ilişkileri anlıyorum. İş ortakları ve misafirlerle kurulan pozitif ilişkinin yanı sıra çalışanlarla da aynı se-

kilde pozitif ilişki kurulması gerekir. İnsan faktörünün çok önemli olduğu sektörümüzde çalışan motivasyonu başarının önemli koşullarından biri. İlişkilerle network açısından da bu da sağladığımız önemli bir avantajdır. İşin başından itibaren bir yerli olduğunu inanıyorum. Tecrübeler ise zamanla kazananlar bir değer. Önemli sayılmamıştır.

"MUTFAĞIN BİLMEK İZİNİZ İŞSİZİN GİRMEYİNİZ"

► Bu işte olmak var mı? Sormasam olmaz! Turizm sektörü dinamik bir sektör ve tüm departmanlarda gençlere, yeni mezunlara yönelik iş fırsatları var. Kariyer hedefle-

yen ve bir gün üst yönetimde olmak isteyen gençlerin eğitimlerini tamamladıkları sonra öncelikli olarak operasyon departmanlarında, yani için mutfağında tecrübe kazanmaları önemli. Bu nedenle başlangıçta operasyon departmanında çalışmasını öneririm. Girişimcilerin de turizm sektörüne girmek için mutfağını bilerek girmeleri gerektiğini düşünüyorum.

► Hiç unuttuğumuz bir anı var mı? Sizi çok güldüren ya da şaşkırtan, kızdıran... Doğru ekip kurmak ve iyi planlama yapmakla ilgili bana ders olmuş bir anımı paylaşayım. NG Spanca'nın ilk açılışta hafta sonuydu. Otelede belediğimizden çok fazla

MÜHENDİS OLMAK DA İSTERDİM AÇIKÇASI...

► Yaptığınız işi düünden bugüne ne kadar değiştirdi? İnsani dokunuş endüstrimizde önemli ama pazarlamamızın kuralları çok farklıdır. İnternetin yaygınlaşmasıyla birlikte geleneksel pazarlama yöntemleri geri planda kaldı. Özellikle dijital medya, internet üzerinden pazarlama ve rezervasyon sistemleri çok fazla gelişti ve gelişmeye devam ediyor. Teknolojiyi mümkün olduğunca hızla benimzetmek ve verimliliği artırmak için kullanıma arıyor kındeyiz. Otellerimizden karlı olduğundan beri NG Hotels olarak mottoymuz. "Her konuğumuzu tek konukmuş gibi" ağırlamaktır. CRM çalışmalarıyla misafir profilimizi daha iyi tanımayı, verdiğimiz hizmetin kalitesini yükseltmeyi, dolayısı ile müşteri memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz. Örnek olarak, tüm misafirlerimizde rezervasyon yaptırıldıktan ardından itibaren whatsapp aracılığı ile habere ediyoruz. Böylelikle onları taleplerine anında cevap verebiliyoruz, otelimizdeki tüm etkinlik ve fırsatları anında paylaşabiliyoruz. Özellikle dijital mecralarda türünüzün hedef kitlelere duyurusunu yaparken, misafirlerimizin devamlılığını sağlarken, NG Hotels olarak büyük özelliklerimizden biri de tekrar misafir oranımızı yüksek tutmaktır.

► Başka hangi mesleği tercih ederiniz ya da ne yapmak istediniz?

Su anki işimi çok severek yapıyorum. Ama ille başka bir iş yapmam gerekeceydi mühendislik alanında bir şeyler yapmak isterdim. Mühendislerin analitik ve realistik bakış açılarını onlara çok kattığını düşünüyorum.

" misafirlerimiz vardı. Herkesi memnun etmek için koşturarak bir ekip vardı ortada. Sonra arkadaşlarımız yüz ifadesinden bir sıkıntı olduğunu anladım. Meğer Türk kahvezini bitmiş, siparişlere cevap verecek kahvezini yokmuş. Hemen bir arkadaşımı gidip marketten bulduğum bütün kahve paketlerini alıp gelmiştim de misafirlerimizden kahvelerini ikram edebilmişim. Bu anı benim için hem şaşırtıcı, hem de kızıltıcı bir gündü. Demek ki iyi planlama yapacak bir ekip kuramamışım, diye çok üzülmiştim. Şimdi köprülerin altından çok sular aktı tabii, çok iyi bir ekibimize var çok başarılı işlere imza atıyorlar. Ama bu anı zaman zaman aklıma geldiğinde hem tebessüm ediyorum, hem de iyi planlamamın önemini bir kez daha hatırlıyorum.

► Yaptığınız işte kişisel olarak ne kazanmış isimler veya kurulumlar var mı?

Hizmet sektörü çok emek yoğun bir sektördür. Misafir ağırlama sanatı demek yanlış olmaz sanırım. Bizim kültürümüzde misafir çok önemli olduğu için aslında Türk turizm sektörü çok başarılı ilerliyor. Anda küresel olarak öne çıkan kurum deyince şu anda dünyamızın en büyük otel zinciri konumundaki Marriott International bizim de işbirliği yapmadık işin tercihimiz oldu.

► İleride çocuklarımızı bu işte yapmasını ister misiniz?

Çocuklarımızın ailesizce istedikleri işi yapmaktan sebzeler. Ama her anın baba evladının kendisi için devam ettirmesi hayatını kurar sanırım. Ben de azer ederim çocuklarımızı çalıştırmam. Ancak şu anda ki çocukları da dedeleriyel birlikte çalışmamın hayalini kuruyorum.