

Altın Yunus için müşteri her şeydir.



Altın Yunus 40. yılında da misafirlerine yüksek kaliteli hizmet kriterlerinde, koşulsuz müşteri memnuniyetine odaklı konaklama hizmetlerini başarıyla sunmayı sürdürmüştür.

hedef

Altın Yunus, Türkiye ve bölge turizminin en itibarlı tesislerinden biri olarak, uzun vadede varlığını sürdürmeye ve insanların hayatında mutlu hizmet deneyimi ile fark yaratmaya kararlıdır.

Değerli hissedarlarımız,

2008 yılı küresel finansal krizinden hemen sonra uygulanan genişlemeci para politikalarının kriz sürecinin derinleşmesini önlediği izlenmiştir. Küresel ekonomik faaliyetin normal seyrine dönmeye başladığı 2013 yılında ise bu politikaların kademeli olarak sonlandırılacağı merkez bankalarınca ifade edilmeye başlanmıştır. Bu yöndeki ilk adımı ABD Merkez Bankası (Fed) atarken, varlık alımları programından çıkışın sinyalleri dünya ölçeğinde dalgalanmaların yaşanmasına ve gelişmekte olan ülke para birimlerinin değer kaybına uğramasına neden olmuştur. 2014 yılının dünyada bu gelişmelerin ışığında şekilleneceği, piyasaya verilen likiditenin miktarı azaltılacak olsa da düşük faiz uygulamasının bir süre daha sürdürüleceği beklenmektedir.

Türk turizm sektörü, 2013 yılında dünyada yaşanan ekonomik ve siyasal dalgalanmalara rağmen, pozitif gelişme eğilimini sürdürmüştür.

Ülkemiz, bölgesinde geçen yıla göre yabancı ziyaretçi sayısını %10 seviyelerinde artıran tek ülke olmuştur. Turizm geliri, 2013 yılında %11,4 artışla 32,3 milyar ABD dolarını aşmıştır. İzmir bölgesi turizmine baktığımızda, 2013 yılının ilk yarısında %2-3 aralığında bir büyüme izlenmektedir. İzmir'e bu dönemde Almanya ve Fransa dışındaki diğer Avrupa ülkelerinden gelen turist sayısı 500 bini aşmıştır.

2013 yılının önemli gelişmelerinden biri Türkiye'de yaşanan toplumsal olayların iptallere ve ilave rezervasyonlarda gerilemelere yol açması olmuştur. Diğer taraftan Haziran ayının başında dünya ölçeğinde bir acentenin iflasını açıklaması Türk turizmde hatırı sayılır bir geceme kaybına yol açmış, bu gelişmeyle bağlantılı olarak bazı uçak seferleri iptal edilmiştir.

2013 yılına girerken olumlu beklentilere sahip olan sektörde, yukarıda özetlenen gelişmelerin bir sonucu olarak ve özellikle yaz aylarında doluluk oranları beklenenin altında gerçekleşmiştir.

Bölgemizdeki yatak sayısı %17 artarak 26 bini aşmıştır. 2013 yılında meteorolojik koşullar da mevsim normallerinin dışında gelişmiş, Çeşme'de son 10 yılın en rüzgarlı ve serin 62 günü yaşanmıştır.

Dalgalı piyasa koşullarında sağlanan başarılı performans

Altın Yunus 40. yılında da misafirlerine yüksek kaliteli hizmet kriterlerinde, koşulsuz müşteri memnuniyetine odaklı konaklama hizmetlerini başarıyla sunmayı sürdürmüştür. Altın Yunus'un geleneksel Türk misafirperverliği temelinde belirlenmiş hizmet standartları, müşterilerin en değerli anlarını konforlu bir ortamda eğlenerek yaşamalarına imkan tanımıştır.

Türk turizminin yapı taşlarından olan Altın Yunus, hem iç hem de dış pazarda, 2012 yılında sağladığı doğru büyümeyi 2013 yılında da sağlıklı bir şekilde sürdürmüş ve performansına yansıtmıştır.

2013 yılında, Altın Yunus'un toplam geceleme sayısı 145.109'a ulaşmış, geceleme doluluk oranı ise %49 olarak gerçekleşmiştir.

Müşterilerin yoğun beğenisi ile karşılanan "Her şey dahil" konsepti ile konaklama sunan Altın Yunus'un net satışları önceki yıl sonuna göre %11,5 oranında artarak 22,9 milyon TL seviyesinde gerçekleşmiştir. Her şey dahil konseptinin 2013 yılında Altın Yunus'un toplam gelirine katkısı %49,5 mertebesinde gerçekleşmiştir.

Dalgali piyasa koşullarında elde edilen mali performans Altın Yunus'un stratejisinin doğruluğuna işaret etmiş, gelecek dönemde kaydedeceği sürdürülebilir büyüme için gerekli olan koşulları sunmuştur.

Müşteri her şeydir.

Altın Yunus için müşteri her şeydir. Müşteri varlık sebebi ve geleceğin teminatıdır. Bu yalın düşünce tarzı, Altın Yunus marka itibarının ve tüketici gözündeki değerinin 40 yıldır her türlü piyasa konjonktüründe korunmasını ve bugüne taşınmasını olanaklı kılmıştır.

Altın Yunus, sektöründeki güçlü duruşunu, misafirlerinden gelen olumlu veya olumsuz her türlü geribildirim dikkate alarak, hizmet standart ve süreçlerini devamlı iyileştirmiş ve yenilemiş olmaya borçludur.

Altın Yunus 2013 yılında, müşteri memnuniyet oranını %86,34'ten %89,48'e yükseltmiştir.

Çeşme ve Alaçatı bölgesinin son dönemlerde artan bir cazibe merkezi haline gelmesi Altın Yunus'un marka bilinirliğine katkıda bulunmuş, daha fazla sayıda müşteriyle buluşmasını sağlamıştır.

Her şey dahil ve yarım pansiyon konseptlerinin aynı anda başarı ile uygulanabilmesi Altın Yunus'a önemli bir rekabet avantajı sağlamış, bölgede aile konsepti uygulayan tesis olması, pazar payının ve misafir memnuniyetinin geliştirilmesinde rol oynamıştır.

2012 yılında yenilenen Marin Plus konseptli odalardan sonra, 2013 yılında da Marin konseptli odalarımız yenilenmiş, bu yatırımlarımız doluluk ve memnuniyet oranlarına katkıda bulunmuştur.

Müşteri memnuniyetine katkıda bulunan bir diğer konu, iş ortaklarımızla internet üzerinden sunduğumuz hızlı ve pratik rezervasyon sistemleri olmuştur.

Acente ve tur operatörlerimiz başarımızın temel taşlarındandır.

Altın Yunus, 2013 yılında da tüm segmentlerde acente ve tur operatörleri ile güçlü işbirliğini sürdürmüştür.

Altın Yunus, tedarikçi ve iş ortaklarıyla uzun vadeli ve başarıyı paylaşma esasına dayalı çalışma prensibinden ödün vermeden, marka bilinirliğini ve müşteri talebini artıracak çalışmalara ağırlık vermiştir.

Bölgemizin potansiyeli güçlüdür.

Çeşme ve Alaçatı civarında son yıllarda açılan yeni konaklama, termal, sörf ve eğitim tesislerinin bölgemizin cazibesine ve bilinirliğine katkıda bulunduğuna inanıyoruz.

Balkan ve Orta Doğu ülkelerinden bölgemiz termal ve sağlık turizmüne olan ilginin de her geçen dönem arttığını gözlemliyoruz. Diğer taraftan Turizm Bakanlığımız yurt dışı tanıtımlarında İzmir Bölgesi'ni özellikle öne çıkarmaya yönelik projeler ve tanıtım faaliyetleri yürütmektedir.

Tüm bu gelişmeler, 2014 ve sonrasında bölgemizde ve Altın Yunus'ta büyüyen bir müşteri kitlesini misafir etme olanağı sunacak, tedarikçi ve iş ortaklarımızla oluşturduğumuz ekonomik sistem dahilinde paydaşlarımıza ve ekonomiye olan katkımızı artıracaktır.

Altın Yunus, Türkiye ve bölge turizminin en itibarlı tesislerinden biri olarak, uzun vadede varlığını sürdürmeye ve insanların hayatında mutlu hizmet deneyimi ile fark yaratmaya kararlıdır.

2013 yılında aldığımız sonuçlardan dolayı tüm çalışanlarımıza ve tüm paydaşlarımıza ve desteklerinden dolayı değerli hissedarlarımıza teşekkürü bir borç bilirim.

Saygılarımla,

İdil Yiğitbaşı
Yönetim Kurulu Başkanı

Altın Yunus, sektöründeki güçlü duruşunu, misafirlerinden gelen olumlu veya olumsuz her türlü geribildirim dikkate alarak, hizmet standart ve süreçlerini devamlı iyileştirmiş ve yenilemiş olmaya borçludur.