

# The Green Park

## H A B E R

THE GREEN PARK NEWS

Kırba  
Bayramımız  
Kutlu Olsun  
Üstündağ Grup

THE GREEN PARK  
HOTELS • İSTANBUL  
Merter • Taksim • Bostancı

Green Park Taksim'de  
Cafe  
Nostalji  
Restorant



bölgenin gözdesi oldu

Green Park • Taksim'in çatı katında bulunan İstanbul Cafe Nostalji Restorant, Cuma ve Cumartesi akşamları düzenlenen açık büfe yemekli eğlenceleriyle bölgenin gözdesi oldu. Nostaljik dekorasyonu, İstanbul'u kuşbakışı gören bulunmaz manzarasıyla da çok hoş bir mekan olan Cafe Nostalji, kentin en aranan restoranları arasına girdi. Sohbetin, manzaranın yanı sıra yiyecek ve içeceğin de sınırsız (açık büfe, limitsiz yerli içki) olduğu restoran, hem otel müşterisini hem de dışarıdan gelecekleri canlı müziğe doyuruyor. Kişi başı fiyat ise; 35.000.000.- TL. Gruplara iskonto yapıyor. (Rezervasyon: 0212 238 05 05)

İstanbul'un en büyük  
Sağlık Kulübü  
Green Park • Merter'de

İstanbul'da sayıları artan Sağlık Kulüpleri'nin en büyüğünün Green Park • Merter'de bulunduğunu biliyor muydunuz? Başka 5 yıldızlı otellerde bulunmayan büyüklükteki Sağlık Kulübü tam 2500 metrekare alana kurulu. Burada neler yok ki! İstanbul'un en bakımlı, en lüks, gerçek göbek taşı Türk Hamamı da burada. Üstelik kadın ve erkek alanları ayrı ayrı... Diğer bölümler: Kapalı havuz, jakuzi, fitness center, solarium, buhar odası, güzellik ve zayıflama üniteleri, masaj odası ve vitamin bar. (Rezervasyon: 0212 507 73 73)



## The Green Park • Bostancı

Anadolu yakasının ilk ve tek 5 yıldızlı oteli olarak göz kamaştırıyor...

The Green Park Hotels grubu olarak, İstanbul Anadolu yakasının ilk ve tek beş yıldızlı otelini Bostancı'da hizmete sunmamız başta Asya yakasında olmak üzere bütün İstanbul'da büyük yankı uyandırdı. Otelin görmeye gelen kişi ve kurumlar, 16 katlı muhteşem yapı karşısında hayranlıklarını gizleyemiyor. Otelin girişini, bahçesini ve mimarisini olağanüstü bulan ziyaretçi ve müşteriler, özellikle iç dekorasyonunu göz kamaştırıcı olarak niteliyor.



Böylesi mükemmel bir otelin Bostancı'da açılması en çok Anadolu yakasında yaşayanları mutlu etti. Bölgenin kaymakam ve belediye başkanları, işadamları, sivil toplum örgütlerinin mensupları "Yıllardır böyle bir otelin özlemiyle yaşadık. Son dönemde bu yakaya çok güzel iş

merkezleri açıldı ama sosyal aktivite yapabileceğimiz böyle bir tesisle ilk kez tanıştık. Kadıköy yakasının gururu oldunuz" şeklinde konuşuyor.

The Green Park • Bostancı'da 196 oda, bir kral dairesi, 8 suit oda, büyüklükleri 40 ile 1000 metrekare arasında değişen 17 toplantı salonu, 1500 metrekarelik kongre salonu, 300 araçlık otopark, 3 restoran, açık yüzme havuzu, fitness center, alışveriş merkezi, güzellik salonu, bay-bayan kuaförü, Türk Hamamı, fotoğrafçı, alışveriş alanları, sauna, solarium, 2000 metrekare alanda ışıklandırılmış barbekü garden, night club, eşsiz adalar manzaralı roofbar yer alıyor.

Pazar sabahlarının "Brunch keyfi", restoran ve barlarındaki nefis canlı müzikle de bulunmaz fırsat yine burada. (Rezervasyon: 0216 573 30 30)



## Dünyada Otelcilik ve The Green Park Hotels

### The Improvement in The Sektor of Hotels and THE GREEN PARK HOTELS

Özellikle Selçuklular döneminde iyice kurumsallaşan, han ve kervansarayların günümüzdeki çağdaş ve kompleks birer uzantıları olan otellerimiz, hem geleneksel misafirperverliğimizi hem de eşsiz lezzetleriyle Türk mutfağının yurtdışına açılmasında büyük rol oynamaktadır. Avrupa şehirlerinde bulunan o eşsiz tarihi oteller onca güzellik ve ihtişamına rağmen geçen zaman içinde dünyanın değişen ihtiyaçlarına cevap verememekte ve yenilenme sorunu yaşamaktadır. Bu otellerin yenilenip revize edilememesi, Avrupa'daki ünlü ama eski tesislerin modern otelcilik yarışında geri kalmalarına neden olmaktadır. Amerika kıtası gibi yeni dünya ülkelerinde ise, ya aileler tarafından işletilen ve 'inn' tabir ettikleri 2-3 katlı, 20-30 odadan ve otoparktan oluşan tesisler veya gökdelen tarzında, devasa; insanın içine girmeye bile cesaret edemediği oteller bulunmaktadır. Türkiye'de ise coğrafi konum ve tarihi zenginliklerin kültür mozağine ek olarak, inşaat sektöründeki son teknoloji yardımıyla en yeni, en güzel tesisler inşa edilmektedir. Ülkemizde son yıllarda yapılan bazı konaklama tesislerinin Avrupa'da dahi olmadığı

bilinen bir gerçektir. Bu konuda çok iyi bir noktadayız.

Fakat bizim en büyük eksikimiz, kendi bindiğimiz dalı kesmemizdir. Kapımızın önünü süpürüp pisliği komşumuzun duvar dibine yığar, etrafı temizledik diye rahatlarız. Oysa çıkan bir rüzgar bunu yine bizim kapımızın önüne yığacaktır. Bu örneği bir çok konuya uygulamak mümkündür.

Biz, The Green Park Hotelleri olarak her şeyimizi dört dörtlük, mükemmel yapıyoruz, demiyoruz. Mutlaka eksiklerimiz ve yanlışlarımız vardır. Fakat eleştirilerek, yapıcı tenkitlere açığız ve sizi sonuna kadar sabırla dinleyeceğiz.

Mutlaka ikinin daha iyisini bulana kadar sizinle el ele verip sizin ihtiyacınızı karşılamak için büyük titizlikle inşa ettiğiniz otellerimize bekleriz.

Yeniden ve daha güzel zamanlarda görüşmek dileğiyle hoşça kalın...

Today's hotel management sector is civilized and get more complex comparing old caravanserais which was coming from Seljuk era. These new hotel types play an important role for Turkey to be well known throughout the world with Turkish traditional hospitality and our unique cuisine. Those unique historical hotels inspire of their beauty and magnificence - located in the Europe have

difficulties to find answers to the changing world's needs. † There are so many obstacles about renewing and restoring the hotels according to the law in the name of preventing the historical monuments. When we Look at the America continent and the USA, there are hotels named INNs which are managed by Innies which consist of 2-3 floors with 20-30 rooms with parking lots only or there are gigantic hotels like skyscrapers which people hardly dare to enter in.

As it's known Turkey is

constructing the best establishments with the help of developing construction sector using the latest technology, and combining Turkey's geographical position, historical and cultural mosaic. These combinations make our building more liveable, attractive and sympathetic.

Unfortunately our biggest mistake is to destroy what we have done in the past, we never figure out lessons from our past, therefore we are doing the same mistakes again and again. On the other hand while we are cleaning our front door we forget our backyard. But the blowing wind takes the dirt back to the front door. Both these things make us TO WASTE TIME and MONEY. You can evaluate the wind the way you wish.

We, as the Green Park Hotels, †don't say that we do everything perfect. Of course we have some mistakes and faults, but we are open to your sincere and creative criticism. We promise to be patient. We know that our duty is to find the best of the best. We are waiting you all to our hotel, which we built with great care and so much work to meet all your needs. We wish to see you soon.



Nihal Üstündağ  
Atilla Üstündağ

Genel Müdür / General Manager

## Otellerimizde Ayın Personeli

### TAKSİM



**Mehmet Yurtseven**  
Sivas'ta 1963'de doğdu. 1977'den beri garsonluk ve otellerde kat görevlisi olarak çalışıyor. Evli ve iki çocuk babası. Meydancılıktaki görevindeki başarısı ile ayın elemanı seçildi.

### MERTER



**Sema Baltacı**  
1980 yılında Trabzon'da doğdu. Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Muhasebe bölümü mezunu çalışma hayatına Green Park'da başladı. Muhasebe servisindeki başarısıyla ayın elemanı ünvanını aldı.

### BOSTANCI



**İbrahim Bal**  
Rize, 1976 doğumlu. Daha önce sahil otellerinde çalıştı. Green Park Merter'den sonra Green Park Bostancı'ya geçti. Çevreyle ilişkileri ve satış başarısı dolayısıyla ayın elemanı seçildi.



İçimizden biri... Nuray Süberk

### "İş ayrımı yapmadan çalışırım"

Bu sayıdan başlayarak "İçimizden biri"ni size tanıtacağız. İlk Konuğumuz Nuray Süberk Yıldırım. Kendisi The Green Park Otelleri'nin de içinde bulunduğu Üstündağ Grup'un Yönetim Kurulu Başkanı Adil Üstündağ'ın sağ kollarından biri, başkan yardımcısı. Gubun her işiyle ilgileniyor. Beyninin çoğu Adil Üstündağ. Bir çocuk annesi olduğu halde, 3 otele kasederek "Dört çocuğum var" diyor. Gerisini anlatın artık. Sayın Nuray Süberk'e sorularımız ve aldığımız cevaplar aşağıda.

**Kaç yıldan beri Üstündağ Grup'ta çalışıyorsunuz?**  
1994'den beri grupta çalışıyorum.

**İlk göreviniz ne idi?**  
Muhasebe elemanı olarak işe başladım. Ancak zaman içinde bana verilen her işle uğraştığım gibi durumdan vazife çıkararak yapılması gerektiğini düşündüğüm bütün işlerle ilgilendim, yapmaya çalıştım.

**Çalışırken karşılaştığınız en önemli sorunlar nelerdir?**  
Zaman zaman karşılaştığımız iletişim eksikliği en büyük sorun. Bir de bazen benden kaynaklanmadığı halde işlerin aksaması ve bundan sorumlu tutulmam biraz can sıkıcı oluyor.

**Size keyif veren çalışmalar hangileri?**  
Aslında işlerin tümünü keyif alarak yapıyorum.

**Sn. Adil Üstündağ ile çalışmanın zorlukları ve güzel yanları nelerdir?**  
Sn. Adil Üstündağ ile çalışmanın büyük bir şans olduğunu düşünüyorum. En güzel yanı ise, Adil Bey'in insanın bakış açısını ve ufkunu açması, başarıyı öğretmesidir. Doğru ve çabuk karar verme yeteneği, ileri görüşlülük, dinamik yapısı Üstündağ Grup'un bugünlere gelmesini sağlamıştır. İmkansız kabul edilen bazı işlerin de başarılabilceğini ben Adil Bey'den öğrendim.

O, insana mücadeleyi öğretiyor. Adil Bey'le çalışmanın tek tük olumsuz yanlarından biri ise, onun hep başarıya odaklanarak o yoğunluk içinde yakın çalışma arkadaşlarını gereğinden fazla germesidir. Aslında o gerginlik bir ölçüye kadar yararlı var ama, aşırı stres olunca verim düşüyor.

**Çalışan üst düzey yönetici bayan oluşunuz zorluklar yaşamamıza mı güzelliklerde mi daha etkili? Keşke kadın olmasaydım, dediğiniz durumlar var mı?**  
Bayan oluşumun şimdiye kadar kötü bir etkisi olmadı. Hatta avantajı bile var.

**Üstündağ Grup'a ve size ait gelecek hakkındaki beklentileriniz nedir?**  
Üstündağ Grup yatırımlarına devam edecek, daha da büyüyecektir. Ben de aynı çizimde ve daha da azimli şekilde Grup'la birlikte yükselmeye inanıyorum. Ne olursa olsun yarı yoldan dönmek yok.

**Kendi kurumunuzdaki yeni elemanları tavsiyeleriniz neler olabilir?**

Yeniliklere açık olmaları lazım. Çok çalışsınlar ve iş ayrımı yapmadan her işe canla başla sarılsınlar, mücadeleden vazgeçmesinler. Şirket içinde verimliliği sağlayacak tüm politikalar ve deneyimleri gündeme alsınlar, insana yatırıma önem versinler.

## Green Park • Bostancı Ahçısı Kamuran Usta'dan

# Ayın özel yemeği

## Somon Şövalye



**MALZEME (4 kişilik)**

Dilbalığı	1200 gr.
Karides	300 gr.
Kırmızı et biber	150 gr.
Soya filizi	100 gr.
Mantar	300 gr.
Beyaz biber	5 gr.
Tuz	10 gr.
Tereyağ	150 gr.
Sirke	50 gr.
Limon suyu	30 gr.
Ananas	160 gr.
Papates	200 gr.



**YAPILIŞI**  
Balıklar temizlenip filota edilir, mutfak peçetesine konur. Diğer taraftan mantar, kırmızı biber jülyen doğranır, içinde tereyağ olan tavada orta ateşte yaklaşık 10 dakika sotelenir, diğer malzemeler ilave edilir, ocaktan alınır. Daha sonra, hazırladığımız filotalara harcımız eşit şekilde yerleştirilir, rulo şeklinde sarılır. 90 derece kaynamış suya sirke sirke ilave edilir, balıklar içine atılır. 5 dakika kaynatıldıktan sonra süzgeçe alınıp, tereyağında her iki kısmı kızartılır. Sirkeli suya tereyağ yedirilerek elde edilen sos, balığın üzerine dökülür. Hazırlanan balık, ananas dilimi ve patates ile sıcak servis edilir.

## UZMAN GÖRÜŞÜ

# Müşteri odaklı bir kültür yaratmak...

21.yüzyılın işletmeleri "kendinize nasıl davranılmasını istiyorsanız müşterilerimize de öyle davranın" felsefesinden yola çıkan müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsemekle bir kerelik müşteri yerine hizmetten yararlanan kişiyi kurumun sürekli müşterisi haline getirmeye ve işletmenin malından/hizmetinden yararlanan kişinin beklentilerini karşılamaya ve bu suretle rekabet avantajı sağlamaya çalışmaktadırlar. Ancak, "misyon ifadesine müşteri odaklı bir firmayız", "müşteri memnuniyeti değerini tüm işletmemizde dikkate alırız" ya da "müşteri, faaliyetlerimizin odak noktasıdır" gibi ifadeleri dahil eden bununla birlikte, uygulamalarına yansıtamayan pek çok işletmeyi etrafımızda da görürüz. Bu söylemi işgörmeye yöntemlerinde ve prosedürlerinde kullanmayan, çalışanlarına müşterinin önemini anlatamayan, müşterinin yaşadığı sorunları kalıcı çözüm yöntemleriyle çözmek yerine palyatif (geçici) yöntemlerle çözmeyi tercih eden, müşteri beklentilerini araştırmayan, müşteri beklentilerinin karşılanmasını yönetsel sistemlerle desteklemeyen firma yöneticilerinin ne müşteri odaklı bir kültür yaratmaları kolaydır, ne de çalışanların bu kültürü benimsemeleri mümkündür.

Kurum kültürü, bir şirketin tepe yönetiminin aldığı kararlar, uyguladığı stratejiler,

sahip olduğu temel değerler ile üst kademelerden alt kademelere doğru yayılarak iner. Dolayısıyla, müşteri odaklı bir kültürü yaratmak yani yöneticilerin ve çalışanların müşteri beklentilerini anlamalarını sağlamak ve bu beklentileri kurum politikaları doğrultusunda karşılama garantisi etmek için işletme sahiplerinin, güvenilirlik (çalışanların yapamayacakları sözleri vermemeleri, verdikleri sözleri tutmaları), güvence (çalışanların bilgi, davranış ve yaklaşımları ile müşterinin gözünde güven yaratmaları), karşılık verebilme (sunulan hizmetin müşterinin ihtiyacına karşılık vermesi), empatik yaklaşım (çalışanların kendilerini müşterinin yerine koyarak düşünmeleri ve davranmaları) ve fiziki koşullar (müşteriye hizmet verilen koşulların uygunluğu, donanımın ve know-how'un kalitesi ve güncelliği) üzerinde dikkatle durmaları ve bu doğrultuda yapıyı ve sistemleri güncellemeleri son derece önemlidir. Amerikan Tüketiciler Birliği'nin yaptığı araştırmanın sonuçları bu fikri destekler sonuçları içermektedir. Araştırma sonuçlarına göre bir müşterinin, hizmet veya ürün alımından vazgeçmesinin nedenleri %1 ölüm, %3 taşınma, %5 alışkanlık değişimi, %9 fiyat, %14 ürün kalitesi ve %68 hizmet kalitesi olarak tespit edilmiştir. Görüleceği üzere hizmet kalitesinin önemi müşteri odaklı bir kültür yaratmada ve müşteriye

## Basında Green Park



sürekli kurum müşterisi haline getirmede temel etkidir.

Dolayısıyla kurum personelinin müşteri ile iletişimde uygun kelimeleri kullanmasının; yeteri kadar samimi olmasının; dinlemesinin ve dinlediğini hissettirmesinin; şikayetlerini teşekkür ederek karşılmasının ve konu hakkında ayrıntılı bilgi almasının; şikayeti dinlemek yerine kendisinin haklı olduğunu anlatmak için direnmemesinin ve güç mücadelesine girmemesinin; şikayet ile ilgili olarak müşteriye geri dönüşünün ne derece önemli olduğu açıktır. Aynı şekilde, müşterinin sorduğu sorulara geçiştirmeyen ve kaçamak cevaplar vermeyen; temiz ve bakımlı olan; kıyafetine özen gösteren; çalışma ortamını temiz ve düzenli tutan bir personelin, müşterinin kurumdan olumlu bir izlenimle ayrılmasına ve tanıdıklarına kurumu tavsiye etmesine olan katkısı yadsınamaz bir gerçektir.

Kısacası, müşteri memnuniyetine odaklı bir kurum kültürünün yaratılmasındaki temel sorumluluğun firma sahiplerinde ve tepe yöneticilerinde olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Unutulmamalıdır ki; kaybedilen bir müşterinin yerine yenisini koyabilecek için en az beş kat daha zaman, enerji ve para harcaması gerekir ve yine unutulmamalıdır ki; kuruluştan memnun olmayan bir müşteri durumu en azından 10 kişiye ileterek potansiyel müşterilerini kaybedilmesine neden olur.



Dr. Ebru Karpuzoğlu