

## Proje Ayrıntıları

### Sirkeci Group Hotles&Restaurants

Müşteri Bilgisi	2
Sirkeci Group Ne İstedi?	3
Biz ne yaptık?	4

# KK34

design makes us move

## MÜŞTERİ

Sirkeci Group Hotels&Restaurants

## PROJE

Kurumsal Hizmet ve Deneyim  
Danışmanlığı

## HİZMET TİPİ

Tasarım Danışmanlığı, Deneyim  
Danışmanlığı, Kurumsal Kimlik ve  
İnteraktif

## PROJEYE DAHİL OLAN SİTELER

- sirkeci grouphotels.com
- sirkeci konak.com
- orientexpresshotel.com
- erboyhotel.com
- ilkayhotel.com
- neyzaderestaurant.com
- imbatrestaurant.com
- sirkeci restaurants.com
- sirkeci balıkçısı.com
- redriverpub.com
- istanbulterrace.com

## EKİP

Evren Inanc, Proje Yöneticisi  
Aydıncan Ataberk, Creative Director  
Emre Sel, Art Director  
Emre Erkmen, Flash Developer  
Tolga Kilic, Kodlama

## ALT YAPI

Flash, PHP, HTML

## Müşteri Bilgisi

Sirkeci Group Hotels and Restaurants, bünyesinde bulundurduğu otel ve bunlardan bağımsız bir yapı içerisinde restaurant / bar hizmetleri veren bir işletme ailesi olarak tanımlanmaktadır. Oteller, Hotel Orient Express (4 yıldız), Hotel İlkay (3 yıldız), Hotel Erboy (3 yıldız) ve Sirkeci Konak (Butik) olmak üzere 4 tanedir.

Restaurant'lar ise Paşazade, Ottoman, İmbat Restaurant, Sirkeci Balıkçısı, Neyzade Restaurant, İstanbul Terrace Restaurant ve Red River Pub olmak üzere 7 tanedir.

Toplam yatak kapasitesi 450'yi bulan bu oteller kendi aralarında teknik anlamda farklılıklar gösterse de, hizmet kalitesi ve müşterilerine yaklaşımı açısından benzer bir kurumsal yapı sergilemektedir. Sirkeci bölgesinde devam etmekte olan toplumsal gelişme ve revizyon hareketleriyle paralel biçimde Sirkeci Groups Hotel de kendi payına düşen görevi üstlenmiş, hem kendi bünyesinde hem de semt içerisinde devam etmekte olan projelerde aktif olarak çalışmalarına devam etmektedir.

Kendilerinden 'Sirkeci'ye gönül vermiş bir grup' olarak bahsederken, değer odaklı ciddi mücadelelerin ardından şu anki noktaya gelindiğinin altını çizmek ve bu anlamda verilen emekleri de gündeme taşımak niyetindedir.

Yerli müşteriler toplam payda yalnızca %10'luk bir orana sahipken kalan kesimin büyük çoğunluğunu OECD ülkeleri vatandaşları oluşturmaktadır. Her otelin farklılık arz eden müşteri yapısı mevcuttur. Bu nedenle Sirkeci Groups çeşitli kanallar aracılığıyla reklam ve tanıtım faaliyetlerini devam ettirmektedir.

TUI (Touristic Union International) gibi dünyaca tanınan tur operatörlerinin kataloglarına doğrudan verilen ilanlarla beraber geri kalan tanıtım ve reklam çalışmalarının tamamı internet kanalları üzerinden yapılmaktadır.

## Sirkeci Group Ne İstedi?

Sirkeci Group köklü bir kurumsal kimlik revizyonu kararıyla bize geldi. Yeni dönemlerini Mutlak Müşteri Tatmini olarak özetliyorlardı. Bu dönemin ilk adımı olarak da daha önce aralarında net ayrımlar bulunmayan 4 otel, farklı kitlelere ihtiyaçlarına uygun hizmet vermek adına net bir şekilde farklılaştırılmıştı.

Her bir otel ve restoranın kendi kimliklerinin oluşturulması gerekiyordu, ancak bir yandan tüm otel ve restoranların aynı çatının altında olduğunun da anlaşılacağı bir farklılık...

## Biz ne yaptık?

Projeye salt bir kurumsal kimlik ya da grafik tasarım hizmeti değil bütünsel bir yaklaşımla "hizmet tasarımı" yapmak gerektiği sonucuna vardık.

Sirkeci bölgesine gelen turist profili entellektüel, tarihe ve sanata meraklı, öğrenmeyi seven bir kitleydi. Bu nedenle Misafir kavramını yabancılara tanıtmaya karar verdik. Sirkeci Group otellerine gelen turistler müşteri değil misafir oldukları deneyimini yaşayacaklardı. Misafir kelimesini özellikle Türkçe kullanarak kültürümüze ait olan bu kavramın altını çizdik.

Ardından tüm oteller tarafından bugüne kadar toplanmış konuk anketlerini teker teker okuyarak değerlendirmeye başladık. Anketler nelerin yolunda gidip gitmediği hakkında çok net sonuçlar sağladı. Örneğin filtre kahveye çok düşkün olan yabancıların hemen hemen tümü otel ve restoranlarda filtre kahve bulunmayışını protesto ediyorlardı. Sirkeci Group'a bu durumu bildirdiğimizde hemen dünyanın en ünlü kahve şirketlerinden biriyle anlaşarak filtre kahvenin en kalitelisini servis etmeye başladılar.

Bir diğer şikayet konusu ise otellerden birinin odalarının küçük oluşuydu. Bu sorunu da odaları olduklarından büyük göstermeye yarayan kamera filtreleri kullanarak yapılmış fotoğraf çekimlerini baştan yaptırarak çözdük. Bu kez herhangi bir filtre kullandırmadık ve odalar oldukları gibi görünmeye başlayınca bu şikayetler de kesildi.

İşin hizmet tarafındaki sorunları benzer pratik yöntemlerle çözdükten sonra grafik tasarım sürecine başladık. Eski Osmanlı kitapları okundu, hattatlarla görüşmeler yapıldı, müzeler, tarihi binalar gezildi, bol bol fotoğraf çekildi, bol bol beyin fırtınası yapıldı. Yaklaşık 2 ay süren bu araştırma sürecinin ardından her bir otelin kurumsal kimliği, bağlı olarak web siteleri revize edildi.

Siteler PHP kullanılarak hazırlandı, her zamanki gibi bol bol Flash-XML entegrasyonu ile çözümler üretildi.

Yaklaşık 3 yıldır Sirkeci Group'a broşürlerinden, basın ve dergi ilanlarına, sunumlarından newsletter çalışmalarına kadar her konuda tasarım ve danışmanlık hizmeti vermeye devam ediyoruz.