

QUALITÄTSRICHTLINIE

Als Vonresort Hotels, das die Urlaubsbedürfnisse einheimischer und ausländischer Gäste in der Beherbergungsbranche in den Bereichen Unterkunft, Entspannung, Essen und Trinken, Sport und Unterhaltung erfüllt.

- ✓ *Als oberste Leitung verpflichten wir uns, eine Qualitätskultur, die auf Integrität, ethischem Verhalten und Kundenorientierung basiert, im gesamten Unternehmen zu fördern und sie durch unsere Führungsverantwortung aktiv zu unterstützen.*
- ✓ Um eine Marke zu werden, die sich im Tourismussektor im In- und Ausland einen Namen macht, brauchen wir die Möglichkeit, jeden Punkt im In- und Ausland zu erreichen.
- ✓ Wir handeln im Bewusstsein, dass wir unsere Gäste sind,
- ✓ Wir stellen sicher, dass nachhaltige Wettbewerbsvorteile erzielt werden, indem wir unsere gastorientierten Ziele bei jedem von uns angebotenen Service und jedem von uns hergestellten Produkt kontinuierlich erhöhen.
- ✓ Wir werden alle Ressourcen, die uns als Unternehmen und für Dienstleistungen zur Verfügung stehen, auf die effizienteste Art und Weise nutzen und Pläne erstellen, die unseren CO2-Fußabdruck reduzieren können, indem wir unsere Auswirkungen auf den Klimawandel bei der Nutzung dieser Ressourcen überwachen.
- ✓ Wir werden weiterhin erfolgreich alle nationalen und internationalen gesetzlichen Anforderungen der Beherbergungsbranche umsetzen.
- ✓ Mit dem Bewusstsein, dass unsere Mitarbeiter unsere wichtigsten Unterstützer bei der Service- und Produktbereitstellung sind, werden wir den Schulungsbedarf unserer Mitarbeiter sicherstellen, um ihre berufliche Entwicklung sicherzustellen, und das Verbesserungsumfeld schaffen, um Kontinuität durch die Erfüllung dieser Anforderungen sicherzustellen.
- ✓ Wir werden bei allen Aktivitäten einen hohen Aufwand betreiben, um die Zufriedenheit aller relevanten Parteien zu steigern, um den geschaffenen Teamgeist zu bewahren,
- ✓ Wir werden die kontinuierlichen Verbesserungsaktivitäten in allen Service- und Produktprozessen, die wir in unserem Unternehmen anbieten, fortsetzen und bei Bedarf Korrekturen und Korrekturmaßnahmen vollständig durchführen.
- ✓ *Wir verpflichten uns, Wünsche, Anregungen, Rückmeldungen und Beschwerden unserer Gäste sowie aller interessierten Parteien nach den Grundsätzen der Transparenz, Zugänglichkeit, Reaktionsfähigkeit, Unparteilichkeit, Vertraulichkeit und Rechenschaftspflicht in einem kostenlosen, wirksamen und benutzerfreundlichen Verfahren zu bearbeiten und jede Beschwerde als wertvolle Chance für eine kontinuierliche Verbesserung zu betrachten.*
- ✓ *Wir verpflichten uns, die erforderlichen Ressourcen für die Durchführung, Überwachung und kontinuierliche Überprüfung der Wirksamkeit des Beschwerdemanagementprozesses bereitzustellen, unseren Mitarbeitenden die notwendigen Schulungen anzubieten und die Gästezufriedenheit kontinuierlich zu steigern.*
- ✓ *Wir verpflichten uns, unsere Qualitätspolitik unter Berücksichtigung des Kontextes unserer Organisation, der Auswirkungen des Klimawandels auf unsere Tätigkeiten sowie der Erwartungen der relevanten interessierten Parteien festzulegen, aktuell zu halten und regelmäßig zu überprüfen.*
- ✓ *Wir verpflichten uns, unsere Prozesse nach einem risikound chancenorientierten Denkansatz zu steuern und dadurch die Widerstandsfähigkeit unserer Organisation nachhaltig zu stärken.*

Wir übernehmen...