

KALİTE POLİTİKASI

Konaklama sektöründe yerli ve yabancı misafirlerin; konaklama, dinlenme, yiyecek ve içecek, spor ve eğlence amaçlı tatil ihtiyaçlarına hizmet eden Vonresort Otelleri olarak;

- ✓ *Üst yönetim olarak; dürüstlük, etik davranış ve müşteri odaklılığın esas alındığı bir kalite kültürünü kurum genelinde teşvik edeceğimizi ve liderlik sorumluluğumuzla destekleyeceğimizi,*
- ✓ Turizm sektöründe gerek yurtdışı gerek yurtiçinde adından söz ettiren bir marka olmak için yurtdışı ve yurtiçindeki her noktaya ulaşabilme aracının misafirlerimiz olduğu bilincini koruyarak hareket edeceğimizi,
- ✓ Verdiğimiz her hizmet ve ürettiğimiz her üründe misafir odaklı hedeflerimizi sürekli yükselterek, sürdürülebilir rekabetçi avantajın elde edilmesini sağlayacağımızı,
- ✓ İşletme olarak sahip olduğumuz ve hizmet için kullandığımız tüm kaynaklarımızı en verimli şekilde kullanacağımızı, bu kaynakları kullanırken iklim değişikliğine olan etkilerimizi takip ederek Karbon Ayak İzimizi azaltabilecek planlamalarımızı yapmayı,
- ✓ Konaklama sektörünün gerektirdiği gerek ulusal gerek uluslararası tüm yasal gereklilikleri uygulamadaki başarımızı sürdüreceğimizi,
- ✓ Hizmet ve ürün sunumundaki en önemli destekçilerimizin çalışanlarımız olduğunun bilinci ile çalışanlarımızın mesleki gelişimlerini sağlamak adına gereken eğitim ihtiyaçlarını ve bu ihtiyaçları gidererek sürekli kılmak için iyileştirme ortamını sürekli kılacağımızı,
- ✓ Yaratılan ekip ruhunun korunması için tüm ilgili tarafların memnuniyetlerini arttırmaya yönelik tüm faaliyetler için üst düzeyde çaba göstereceğimizi,
- ✓ İşletmemizde sunduğumuz tüm hizmet ve ürün süreçlerinde sürekli iyileştirme faaliyetlerine aralıksız devam ederek, gereken durumlarda düzeltme ve düzeltici faaliyet çalışmalarını eksiksiz yürüteceğimizi,
- ✓ *Misafirlerimizden ve tüm ilgili taraflardan gelen dilek, öneri, geri bildirim ve şikâyetleri; şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, tarafsızlık, gizlilik ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda, ücretsiz, etkili ve kullanımı kolay bir süreçle ele alacağımızı; her şikâyeti sürekli iyileştirme için değerli bir fırsat olarak değerlendireceğimizi,*
- ✓ *Şikâyet ele alma sürecinin işletilmesi, izlenmesi ve etkinliğinin sürekli gözden geçirilmesi için gerekli kaynakları sağlayacağımızı, çalışanlarımıza bu konuda gereken eğitimleri vererek misafir memnuniyetini sürekli artırmayı hedefleyeceğimizi,*
- ✓ *Kalite politikamızı; kuruluşumuzun bağlamını, iklim değişikliğinin faaliyetlerimiz üzerindeki etkilerini ve ilgili tarafların beklentilerini dikkate alarak belirleyeceğimizi ve güncel tutacağımız,*
- ✓ *Süreçlerimizi risk ve fırsat temelli düşünme yaklaşımıyla yöneterek kurumsal dayanıklılığımızı güçlendireceğimizi;*

Taahhüt ederiz...