Hotel Quinta Alegre: Qualitätssicherungspolitik

Das Hotel Quinta Alegre wurde 2003 gegründet, um unseren Gästen Unterkunfts- und Freizeitdienstleistungen zu bieten. Wir sind in Estreito da Calheta, Madeira, ansässig und beschäftigen 20 Mitarbeiter.

Qualität ist sehr wichtig für unser Geschäft, weil wir unsere Gäste schätzen. Wir haben versucht, unseren Gästen den Service zu bieten, der ihre Erwartungen erfüllt und sogar übertrifft. Wir verpflichten uns zur kontinuierlichen Verbesserung, um Qualitätssicherungsverfahren einzuführen, mit denen wir unsere Leistung messen und verbessern können.

Wir verfügen über die folgenden Systeme und Verfahren, um unser Ziel der vollständigen Kundenzufriedenheit und kontinuierlichen Verbesserung in unserem gesamten Geschäft zu unterstützen:

• Regelmäßige Erfassung und Überwachung von Gästefeedbacks durch Fragebögen

• Kundenbeschwerdebuch

• Schulung und Entwicklung aller unserer Mitarbeiter

• Regelmäßige Überwachung des Feedbacks und Ergreifen von Maßnahmen zur Verbesserung des Feedbacks

• Messbare Qualitätsziele, die unsere Service Level Standards widerspiegeln

• Regelmäßige Berichterstattung an das Management unserer Gästefeedbacks und Beschwerden

Unsere internen Abläufe werden regelmäßig überprüft, und unsere Qualitätsziele werden allen Mitarbeitern über unsere Teambesprechungen und unser Mitarbeiterhandbuch mitgeteilt.

Obwohl der Senior Manager die höchste Verantwortung für die Qualität trägt, tragen alle Mitarbeiter Verantwortung in ihren eigenen Arbeitsbereichen und tragen so dazu bei, dass die Qualität im gesamten Gebäude verankert ist.

Senior Manager

Robert Kusch

2024 02. Februar