



GOLDEN  
HOTELS & RESORTS

## Πολιτική Ποιότητας

Στόχος των GOLDEN Hotels & Resorts είναι να εξασφαλίσει ότι οι πελάτες τους θα γευτούν σίγουρα μια εμπειρία υψηλής ποιότητας κάθε φορά που θα φιλοξενηθούν στο ξενοδοχείο μας. Για να είμαστε σίγουροι ότι θα το επιτύχουμε, έχουμε εφαρμόσει ακριβείς διαδικασίες, τις οποίες το προσωπικό μας τηρεί απαρέγκλητα.

Για την εφαρμογή της πολιτικής διασφάλισης ποιότητας, επιβεβαιώνουμε ότι:

- Κάθε μέλος του προσωπικού είναι υπεύθυνο για την ποιότητα της δουλειάς του.
- Κάθε προϊστάμενος είναι υπεύθυνος για την ποιότητα του τμήματος του.
- Όλα τα μέλη του προσωπικού γνωρίζουν τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας.
- Προμηθεύονται όλα τα μέσα και οι πόροι που είναι απαραίτητα, με σκοπό την επίτευξη των ποιοτικών στόχων.
- Όλες οι μετρήσεις ελέγχου αναλύονται και χρησιμοποιούνται σαν μέρος της διαρκούς βελτίωσης της ποιότητας.

Η πολιτική διασφάλισης ποιότητας είναι η κορυφή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, με σκοπό την εκπλήρωση των στόχων του ξενοδοχείου. Μέσω της πολιτικής διασφάλισης ποιότητας, η διοίκηση του ξενοδοχείου θέτει συγκεκριμένους ποιοτικούς στόχους οι οποίοι είναι:

- Μείωση των παραπόνων των πελατών
- Εκτενής εκπαίδευση των μελών του προσωπικού μας.
- Παιρετέρω βελτίωση των υπηρεσιών του ξενοδοχείου.
- Παιρετέρω βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος.
- Ο στόχος και η δέσμευση της διοίκησης και όλων των εργαζομένων είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών μας.
- Μεταχείριση των πελατών μας με αξιοπρέπεια και επαγγελματισμό
- Διασφάλιση μιας άνετης και ήρεμης διαμονής για τους πελάτες μας.
- Δημιουργία μιας ζεστής ατμόσφαιρας κατά την προσέλευση των επισκεπτών μας με βασικούς άξονες τη φιλικότητα και την κατανόηση των αναγκών τους.
- Άμεση και πρόθυμη ανταπόκριση στα αιτήματα των πελατών μας.
- Διατήρηση της βέλτιστης απόδοσης των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού μας