

## Ξενοδοχείο ΑΒΓ - Πολιτική Διασφάλισης Ποιότητας

### Η δέσμευσή μας

Η ανώτερη διοίκηση του Ξενοδοχείου ΑΒΓ είναι προσηλωμένη στη διατήρηση υψηλών προτύπων και τη διασφάλιση της ποιότητας για τους πελάτες μας, το προσωπικό μας και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Αναζητούμε τακτικά ανατροφοδότηση από το προσωπικό και τους πελάτες μας σχετικά με την εμπειρία τους στο ξενοδοχείο μας και χρησιμοποιούμε τις πληροφορίες αυτές για να βελτιώνουμε συνεχώς την λειτουργία μας.

### Ανατροφοδότηση Πελατών

Για να διασφαλιστεί ότι παρακολουθούμε τις αξιολογήσεις και τα σχόλια από τους πελάτες μας, εφαρμόζουμε τις ακόλουθες διαδικασίες και προβαίνουμε, με βάση τα αποτελέσματα αυτής της ανατροφοδότησης, στις όποιες αναγκαίες αλλαγές:

- Κάρτες αξιολόγησης για τους πελάτες είναι διαθέσιμες σε όλα τα δωμάτια. Αυτές μπορούν να συμπληρωθούν ανώνυμα, και οι πελάτες παρακαλούνται είτε να αφήσουν την συμπληρωμένη κάρτα στο δωμάτιό τους, για να συλλεγεί από μια καμαριέρα, ή να την παραδώσουν σε οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού. Τυχόν σοβαρά ζητήματα αντιμετωπίζονται άμεσα και κάθε μήνα τα σχόλια και οι αξιολογήσεις συγκεντρώνονται σε μια αναφορά που αποστέλλεται στα ανώτερη διοίκηση, μαζί με τυχόν προτάσεις για αλλαγές και βελτιώσεις των υπηρεσιών μας.
- Το ντοσιέ πληροφοριών σε κάθε δωμάτιο περιέχει πληροφορίες σχετικά με το πώς μπορούν οι πελάτες να υποβάλλουν κάποιο παράπονο στην ανώτερη διοίκηση. Περιλαμβάνει έναν τηλεφωνικό αριθμό και το e-mail για απευθείας επικοινωνία με τον προϊστάμενο βάρδιας καθώς και μια ταχυδρομική διεύθυνση, σε περίπτωση που κάποιος πελάτης προτιμά να μας στείλει μια επιστολή μετά την αναχώρησή του.
- Κάθε χρόνο εκπαιδευούμε το προσωπικό μας σχετικά με το πώς να αντιμετωπίζει τα παράπονα των πελατών μας ενώ σχετικές διαδικασίες περιλαμβάνονται και στο εγχειρίδιο εργαζομένων.

### Ανατροφοδότηση Προσωπικού

Για να διασφαλιστεί ότι παρακολουθούμε τις αξιολογήσεις και τα σχόλια από το προσωπικό μας, εφαρμόζουμε τις ακόλουθες διαδικασίες και προβαίνουμε, με βάση τα αποτελέσματα αυτής της ανατροφοδότησης, στις όποιες αναγκαίες αλλαγές:

- Δίπλα στην είσοδο της καντίνας προσωπικού έχει τοποθετηθεί ένα κλειδωμένο κουτί προτάσεων με σήμανση που ενθαρρύνει όλους τους εργαζόμενους να συμβάλλουν - ακόμα και ανώνυμα- στη διαδικασία ανατροφοδότησης με τα όποια σχόλια και παρατηρήσεις τους.
- Ο Γενικός Διευθυντής συλλέγει το περιεχόμενο του εν λόγω κουτιού κάθε Δευτέρα και αν είναι αναγκαίο, συνεργάζεται με τους επικεφαλής των αντίστοιχων τμημάτων για να διερευνηθούν τα όποια σχόλια και να γίνουν οι αναγκαίες αλλαγές όπου αυτό είναι δυνατό.
- Το προσωπικό ενημερώνεται για τις όποιες αλλαγές έχουν γίνει ως αποτέλεσμα της ανατροφοδότησης στις μηνιαίες συνάντησης των τμημάτων.

Κώστας Βιώσιμος

Γενικός διευθυντής

1 Ιουλίου 2019