



## QUALITÄTSPOLITIK

Bei R2 Hotels sind wir engagiert und arbeiten täglich daran, uns anzupassen und das Qualitätssystem zu erfüllen, das im immer stärker wettbewerbsorientierten Hotelsektor gefordert wird. Zu diesem Zweck und um die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen, verfügen wir über ein Tourismus-Qualitätssystem (Sicted), das es uns ermöglicht, uns ständig zu verbessern, vor allem auf der Grundlage der Zufriedenheit und Loyalität unserer Kunden. Dies wäre nicht möglich ohne die Zusammenarbeit und das Engagement aller unserer Mitarbeiter, die die Teamarbeit und ein gutes Arbeitsumfeld fördern.

Ebenso stellt die Generaldirektion, als wichtigste treibende Kraft hinter dem Qualitätsmanagementsystem, alle notwendigen Mittel zur Verfügung. Dies geschieht, um einen günstigen Rahmen für die Arbeitsbeziehungen zu entwickeln. Dieser Rahmen beruht auf Chancengleichheit, Nichtdiskriminierung und Respekt vor der Vielfalt. Zusätzlich fördert er ein sicheres und gesundes Umfeld und erleichtert die Kommunikation mit dem menschlichen Team. Die Verpflichtung zur Einhaltung der für das Hotel geltenden Gesetze sowie aller anderen Anforderungen, die nicht gesetzlicher Natur sind, ist festgelegt. Ebenso besteht die Verpflichtung zu einem guten Umweltmanagement und zur kontinuierlichen Verbesserung in allen Bereichen.

Wir verwenden eine Reihe von Instrumenten, um die Kundenzufriedenheit zu überwachen und die von der Geschäftsleitung festgelegten Ziele für die Kundenzufriedenheit zu erreichen:

- Wir gehen davon aus, die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden zu erfüllen, indem wir uns um hohe Standards der Kundenzufriedenheit bemühen und die Kundenloyalität fördern. Dies erreichen wir durch direkte Kommunikation mit unseren Kunden über unsere Reservierungs- und Feedback-Kanäle sowie über unsere Hotelrezeptionen.
- Wir fördern die Transparenz durch die Einführung von internen und externen Kommunikationssystemen und -kanälen und die Einrichtung eines Qualitätsordners, zu dem jeder Abteilungsleiter Zugang hat, um die Einhaltung bewährter Verfahren zu überwachen.
- Wir arbeiten daran, eine gute tägliche Überwachung des Aufenthalts unserer Kunden zu erreichen und versuchen, Beschwerden zu vermeiden, entweder durch Anrufe an die Kunden durch die Rezeption, sobald sie ankommen, oder durch Reviewpro, das ihnen eine Umfrage während des Aufenthalts und eine weitere nach ihrem Aufenthalt schickt. Wir stellen die Umfrage auch direkt an der Rezeption zur Verfügung, wo die Kunden die Qualität ihres Aufenthalts bewerten können. Unabhängig davon, ob die Kunden im Hotel sind oder nicht, werden alle



Bewertungen von unserem Management beantwortet. Wenn sie negativ sind, wird ihnen nachgegangen, bis sie gelöst sind.

- In der Lobby gibt es auch eine Box für Kundenanregungen, und wir arbeiten an negativen Kommentaren, wenn es welche gibt.
- Wir konzentrieren uns darauf, positive und negative Kommentare, die auf den verschiedenen Portalen erscheinen, sorgfältig zu verfolgen und leiten sie an alle betroffenen Abteilungen weiter, damit sie davon Kenntnis nehmen und sich verbessern können. Wir arbeiten mit Empfehlungszielen.
- Wir bilden unser Team aus, damit sie die bereitgestellten Werkzeuge korrekt verwenden können.
- Alle Mitarbeiter des Hotels verpflichten sich, die gesetzten Ziele zu erreichen, indem sie diese Ziele kennen und im Laufe des Geschäftsjahres einhalten.

In Bezug auf unsere Mitarbeiter,

- Wir haben einen Beschwerde- und Vorschlagskasten im Personalbereich, in den sie ihre Beschwerden und Vorschläge anonym einwerfen können. Sie werden von der Personalabteilung gesammelt und je nach Umfang an die Geschäftsleitung weitergeleitet, und wir arbeiten gemeinsam mit den Abteilungsleitern an einer Lösung.
- In den monatlichen Besprechungen zwischen der Geschäftsleitung und den Abteilungsleitern werden die von den Mitarbeitern festgestellten Beschwerden, Anregungen oder Probleme diskutiert, bearbeitet und nach Lösungen gesucht. In beiden Fällen werden die Lösungen und die vorgenommenen Änderungen direkt an das Team der Abteilungsleitersitzungen weitergegeben.

Qualitätsmanager, 01. Juli 2022