



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η REGINA DELL' ACQUA RESORT & SPA είναι ένα κατάλυμα που προσπαθεί συνεχώς να εξελιχθεί, να ωριμάσει και να διακριθεί για την άριστη εξυπηρέτηση και τις ανέσεις υψηλής ποιότητας που προσφέρει σε χιλιάδες πελάτες που το επισκέπτονται κάθε χρόνο. Μέσα από την εφαρμογή του συστήματος διασφάλισης ποιότητα, σύμφωνα με το πρότυπο ISO9001, είμαστε σε θέση να βελτιώνουμε συνεχώς το επίπεδο ικανοποίησης των επισκεπτών μας.

Στρατηγική για τη διασφάλιση ποιότητας:

- Συγκεντρώνουμε και αξιολογούμε σε τακτά διαστήματα τα σχόλια των επισκεπτών μέσω ερευνών και ερωτηματολογίων που δίνονται σε όλους τους επισκέπτες κατά την αναχώρησή τους)
- Συνεχής κατάρτιση των εργαζομένων όσον αφορά τη διαχείριση προβλημάτων και επιπλοκών που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια της θερινής περιόδου.
- Συμμετοχή διαχείρισης με καθημερινές δραστηριότητες του ξενοδοχείου και επισκέπτες ώστε να επικοινωνούν και να λαμβάνουν άμεση ανατροφοδότηση μέσω διαλόγου από τους επισκέπτες και να διορθώνουν αμέσως τυχόν πιθανά προβλήματα που μπορεί να προκύψουν.
- Συνεργασία με τους αντίστοιχους ταξιδιωτικούς πράκτορες, ώστε να λάβουμε ανατροφοδότηση και να αναφέρουμε παράπονα πελατών.
- Καθορισμός στόχων στέγασης και πωλήσεων που συνεπάγονται άμεση ικανοποίηση των πελατών και εκτίμηση της επιχείρησης, των υπηρεσιών και των ανέσεων της.
- Καθημερινή, εβδομαδιαία ή μηνιαία εξέταση όλων των αυτοματοποιημένων συστημάτων μας, ηλεκτρικών εγκαταστάσεων, συστημάτων πισίνας, λειτουργικών συστημάτων, μηχανικών συσκευών, οχημάτων μεταφοράς, ελέγχων δωματίου και σουιτών, αγωγών και υδραυλικών εγκαταστάσεων και τηλεπικοινωνιών.

Όλα τα σχετικά θέματα σχετικά με τον έλεγχο ποιότητας και τη διασφάλιση συζητούνται τακτικά σε συνεδριάσεις που διεξάγονται από τη διοίκηση και τους υπαλλήλους της κάθε αντίστοιχης υπηρεσίας.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος,
1 Μαΐου 2019



QUALITY ASSURANCE POLICY

REGINA DELL' ACQUA RESORT & SPA is a property that constantly strives to evolve, mature and be distinguished for the excellent service and high-quality amenities it offers to thousands of customers visiting every year. Through the implementation of a quality assurance system, in accordance with ISO9001, we are able to continuously improve the level of satisfaction of our guests.

Strategy for Quality Assurance:

- Regularly accumulate and evaluate guest feedback via surveys and questionnaires that are given to them upon departure)
- Continual employee training with respect to managing problems and complications that may arise during the course of the summer season.
- Management involvement with daily hotel activities and guests as to communicate and receive direct feedback via dialogue from guests and to immediately rectify any potential problems which might occur.
- Cooperation with our respective tour operators as to receive feedback and report guest complaints.
- Setting accommodation and sales targets that directly imply guest satisfaction and appreciation of the business, its' services and amenities.
- Daily, weekly or monthly examination of all our automated systems, electrical facilities, pool systems, operational systems, mechanical devices, transportation vehicles, room and suite checks, pipelines and plumbing and telecommunications.

All relevant issues with respect to quality control and assurance are regularly discussed in meetings conducted by management and employees within each respective department.

The Managing Director
May 1st, 2019