

Leitsatz zur Qualitätssicherung

Das Reethi Faru Resort ist ein 4-Sterne-Resort, das seinen Gästen Unterkunft und eine Vielzahl von Aktivitäten innerhalb und außerhalb des Geländes bietet. Das Resort ist seit Dezember 2017 geöffnet und steht unter der Leitung von Mahogany Pvt Ltd. Das Resort befindet sich auf der Insel Filaidhoo im Raa-Atoll auf den Malediven, und beschäftigt mehr als 350 Mitarbeiter/innen, die sowohl im Hotel als auch bei den angeschlossenen Subunternehmern arbeiten.

Unser Ziel ist es, die Qualität der Dienstleistungen und aller Einrichtungen zu gewährleisten, um die Erwartungen unserer Gäste zu erfüllen und zu übertreffen. Wir sind bestrebt, die Zahl der zufriedenen Kunden/innen, die als Stammgäste wiederkommen, zu erhalten und zu steigern.

Um eine gleichbleibend hohe Servicequalität und kontinuierliche Verbesserungen zu gewährleisten, gibt es eine Reihe von Strategien, um die Zufriedenheit der Gäste zu messen und entsprechende Entscheidungen zu treffen.

- Gästefragebögen werden am Abend vor der Abreise in die Gästezimmer geschickt. Die ausgefüllten Fragebögen werden dem gesamten Managementteam bei der morgendlichen Besprechung am nächsten Tag vorgelegt und besprochen.
- Aus allen Gästefragebögen wird ein monatlicher Bericht erstellt, in dem die Leistungen der verschiedenen Abteilungen mit denen des Vormonats und des Vorjahres verglichen werden. Dieser Bericht wird in den jeweiligen Abteilungen zur Verfügung gestellt.
- Die Online-Bewertungsportale werden regelmäßig gesichtet und die Kommentare der Gäste werden beantwortet. Das Feedback wird an die jeweiligen Abteilungen weitergeleitet.
- Die Guest Relation Officer stehen allzeit für die Interaktion mit den Gästen zur Verfügung.
- Eine spezielle App ermöglicht eine sofortige Reaktion auf Gästefeedback.
- Ein Verfahren für Kundenbeschwerden gewährleistet eine transparente und schrittweise Bearbeitung aller Probleme.
- Regelmäßige Berichterstattung an die Geschäftsleitung und den Verwaltungsrat.

Alle Verfahren werden auf der Grundlage von Rückmeldungen überarbeitet und alle Änderungen werden durch interne Memos und/oder Mitarbeiterversammlungen bekannt gegeben.

Bei der Einstellung und bei der anschließenden Einarbeitung der Mitarbeiter/innen wird betont, dass jeder dafür verantwortlich ist, nicht nur an seinem eigenen Arbeitsplatz, sondern im gesamten Haus nach Qualität zu streben.

Überarbeitet im November 2023

Peter Gremes

General Manager