

Quality Assurance Policy

Reethi Faru Resort is a 4-star resort property offering accommodation and a wide variety of activities to visiting guests on and off the premises. The resort has been operating since December 2017 and is under the management of Mahogany Pvt Ltd. The resort is located on the island of Filadhoo in Raa Atoll, Maldives, with over 350 people permanently employed by the hotel as well as by affiliated subcontractors.

Our mission is to assure the quality of services and all facilities to meet and exceed the expectations of our guests. We strive to maintain and boost the number of satisfied customers returning as repeat visitors.

To ensure consistent quality service and continuous improvements, a number of mechanisms are in place to gauge guest satisfaction and draw decisions accordingly.

- Guest questionnaires are sent to guest rooms on the night prior to departure. Submitted forms are presented and discussed by the entire management team in the following day's morning briefing.
- A monthly report is compiled from all guest questionnaires comparing the performance of the various departments with the previous month and the previous year. This report is made available in the respective departments.
- Online review portals are scouted regularly and guests' comments are replied to. Feedback is shared with respective departments.
- Guest Relation Officers are always available for any guest interaction.
- A dedicated mobile application allows for immediate response on any guest feedback.
- A customer complaints procedure ensures a transparent step by step follow up of any issues.
- Regular reporting to the Executive Management and Board of Directors.

All procedures are subject to revision based on feedback and any changes are communicated through internal memos and/or staff meetings.

The emphasis on everyone being responsible to strive for quality not only at their own workplace but throughout the property is stated upon recruitment and the following employee induction.

Reviewed October 2021

Peter Gremes
General Manager

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, 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, 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 Officers 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 wird betont, dass jeder dafür verantwortlich ist, nicht nur an seinem eigenen Arbeitsplatz, sondern im gesamten Haus nach Qualität zu streben.

Peter Gremes

General Manager