

Richtlinien zur Qualitätssicherung

Reethi Faru Resort ist ein 4-Sterne-Resort, das Gästen Unterbringung und eine große Auswahl an Aktivitäten auf der Insel sowie in der näheren Umgebung bietet. Das Resort ist seit Dezember 2017 in Betrieb und steht unter der Leitung von Mahogany Pvt Ltd. Das Resort befindet sich auf der Insel Filadhoo im Raa-Atoll, Malediven, mit über 350 festangestellten Mitarbeitern des Hotels sowie angeschlossener Subunternehmer.

Unsere Mission ist es, die Qualität der Dienstleistungen und aller Einrichtungen sicherzustellen, um die Erwartungen unserer Gäste zu erfüllen und zu übertreffen. Wir bemühen uns, die Anzahl zufriedener Kunden, die das Resort als Wiederholungsgäste besuchen, aufrechtzuerhalten und zu steigern.

Um eine gleichbleibende Servicequalität und kontinuierliche Verbesserungen zu gewährleisten, werden eine Reihe von Mechanismen eingesetzt, um die Zufriedenheit der Gäste zu messen und entsprechend Entscheidungen zum Serviceangebot zu treffen.

- Gästefragebögen werden in der Nacht vor der Abreise auf die Gästezimmer geschickt. Eingereichte Formulare werden vom gesamten Managementteam im morgendlichen Briefing des folgenden Tages vorgestellt und besprochen.
- Aus allen Gästebefragungen wird ein monatlicher Bericht erstellt, der die Leistungen der verschiedenen Abteilungen gegenüber dem Vormonat und dem Vorjahr vergleicht. Dieser Bericht wird auch den jeweiligen Abteilungen zur Verfügung gestellt.
- Online-Bewertungsportale werden regelmäßig inspiziert und auf Gästekommentare eingegangen. Feedback wird mit den jeweiligen Abteilungen geteilt.
- GästebetreuerInnen sind immer für Gästeinteraktionen verfügbar.
- Eine Resort-eigene mobile Anwendung ermöglicht eine sofortige Reaktion auf jegliches Gästefeedback.
- Bei Beschwerden und Anregungen gewährleistet eine transparente Schritt-für-Schritt-Nachverfolgung eine kürzestmögliche Reaktionszeit.
- 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 mitgeteilt.

Die Betonung darauf, dass jeder dafür verantwortlich ist, nicht nur an seinem eigenen Arbeitsplatz, sondern im gesamten Unternehmen nach höchster Qualität zu streben und Arbeitsabläufe zu optimieren, wird bei der Einstellung und der anschließenden Mitarbeiterweisung betont.

Überarbeitet im Oktober 2021

Peter Gremes
General Manager