



SUSTAINABLE
EXPERIENCES

Qualitätspolitik des Royal Son Bou Family Club

Der Royal Son Bou Family Club hat 1989 seine Tätigkeit als Beherbergungsbetrieb auf der Insel Menorca begonnen.

Das Hotel ist der kontinuierlichen Verbesserung seiner Qualität verpflichtet, mit dem Ziel der Service-Exzellenz. Aus diesem Grund hat es die folgenden Überwachungsprotokolle und -methoden festgelegt, um die bestmögliche Ausübung der beruflichen Tätigkeit zu gewährleisten:

1.- Der Royal Son Bou Family Club ist mit dem Prädikat des Qualitätsengagement im Tourismus des SICTED-Programms ausgezeichnet worden. Die *SCTE Destinations-SICTED* ist eine Methodik, die ein umfassendes und dauerhaftes Qualitätsmanagementsystem am Reiseziel bietet, mit einem Fokus auf die kontinuierliche Verbesserung und die Erhaltung und Berücksichtigung der verfügbaren Ressourcen. Eines der Werkzeuge dieser Methodik besteht in der Identifizierung kritischer Aspekte, die die Qualität beeinflussen. Sobald ein kritischer Aspekt identifiziert wird, werden Methoden analysiert, um ihn zu eliminieren oder abzuschwächen, um die Servicequalität nicht zu beeinträchtigen. Die Einführung dieses Qualitätssystems zielt darauf ab, den Kunden ein einheitliches Qualitätsniveau der Dienstleistungen zu bieten. Die Zertifizierung wird jährlich anhand eines Qualitäts- oder Überwachungsaudit durch das Fachpersonal der SCTE geprüft.

2.- Der Royal Son Bou Family Club verfügt über ein Handbuch mit bewährten Vorgehensweisen, einem Schulungsplan und Bewertungen, die die Anpassung des Unternehmens an den gewünschten Qualitätsstandards vergleichen und messen. Das Handbuch der *best practices* steht jedem zur Verfügung, der die Qualitätsnormen und -ziele einsehen möchte, die bei der letzten Qualitätsprüfung durch das Fachpersonal des SCTE-Programms erreicht wurden.

3.- Seit 2015 verwendet das Hotel *Icheckhotel*, ein externes System zur Verwaltung von Kundenzufriedenheitsumfragen, das Unabhängigkeit, Schnelligkeit und Zuverlässigkeit bei der Verbesserung unserer Dienstleistungen garantiert. Dieses System ermöglicht es uns, Vorfälle schneller zu behandeln und Probleme, die unseren Gästen vor Ort entstehen können, zu lösen. Unsere Abteilung der Gästebetreuung ist für die Filterung und Analyse aller Meinungen, Beschwerden und Vorschläge zuständig. Im Anschluss setzen wir uns mit den Gästen persönlich in Verbindung, um ihnen Hilfe bei der Lösung ihrer Probleme anzubieten oder sie weiterführend zu informieren. Die Ergebnisse der Kundenbewertung werden mit den vom Management vorgegebenen Qualitätszielen der einzelnen Abteilungen verglichen. Nach der tabellarischen

Aufbereitung der Daten werden die Ergebnisse an alle Abteilungen gegeben. Darüber hinaus wird eine Kopie der Kommentare und Angaben in der Betriebskantine für alle Mitarbeiter veröffentlicht. Die Zufriedenheitsumfragen werden wöchentlich durchgeführt.

4.- Jede Abteilung verfügt über ein Buch, in dem alle Vorfälle, Kommentare und Vorschläge vermerkt werden. Die Einträge werden täglich im „Qualitätsbuch“ zusammengetragen, einem digitalen Dokument, das von der Rezeption verwaltet wird.

5.- Das Hotel verfolgt alle Meinungen seiner Kunden in den verschiedenen Portalen wie Tripadvisor, Holidaycheck, Google, Booking.com, Zoover, etc. Es ist Politik des Hotels, jede dieser Meinungen zu beantworten. Sie werden in einer Liste zusammengetragen und regelmäßig an alle Abteilungen weitergegeben.

6.- Es werden wöchentlich Treffen mit allen Abteilungsleitern abgehalten, um wichtige Punkte, Neuigkeiten, Vorfälle usw. zu kommentieren. Über jede Sitzung wird ein Protokoll erstellt und an alle Abteilungsleiter verteilt.

7.- In der Personalkantine steht den Mitarbeitern ein Briefkasten für Beschwerden und Verbesserungsvorschläge zur Verfügung, der regelmäßig von der Geschäftsleitung eingesehen wird. Das Hotel ist der Ansicht, dass Qualität transversal verstanden werden und von einer Politik für gute Arbeitsbedingungen und Verständigung mit den Mitarbeitern ausgehen muss, damit diese den Kunden das Beste von sich geben können. In diesem Sinne geht es darum, den Mitarbeitern so viele Zugangswege wie möglich bereitzustellen, damit diese, wenn sie es wünschen, ihre Vorschläge und Anregungen direkt an die Unternehmensleitung weiterleiten können.

7.- Die Direktion führt am Saisonende Treffen mit allen Abteilungen durch, um sich die verschiedenen Meinungen, Kommentare, Beschwerden und Vorschläge anzuhören. Über jedes Treffen wird ein Protokoll erstellt und alle Vorschläge für eine mögliche Umsetzung analysiert.

Diese Richtlinien werden regelmäßig vom Management überprüft und stehen jedem, der an ihrer Einsicht interessiert ist, zur Verfügung (Tel. 0034-971-372358).

Unterschrift:

Arantxa González – Stellvertretende Direktorin

