

## **ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Στον όμιλο ξενοδοχείων SeaCrete εκτιμούμε τους επισκέπτες μας και γι' αυτό προσπαθούμε να παρέχουμε υπηρεσίες διαμονής και αναψυχής υψηλού επιπέδου που όχι απλώς να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους, αλλά και να τις υπερβαίνουν. Από το 1995 έχουμε δεσμευτεί στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών μας και πλέον εφαρμόζουμε ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας που μας επιτρέπει να μετράμε και να αυξάνουμε την απόδοσή μας επιτυγχάνοντας όλο και υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης των επισκεπτών μας.

### **Οι διαδικασίες μας για τη διασφάλιση ποιότητας περιλαμβάνουν:**

- Τακτική παρακολούθηση, συγκέντρωση και αξιολόγηση των σχολίων των επισκεπτών από όποιο κανάλι επικοινωνίας και αν προέρχονται (εντός του ξενοδοχείου ή από διαδικτυακές πλατφόρμες).
- Στενή συνεργασία με τους ταξιδιωτικούς πράκτορες, ώστε να λαμβάνουμε τη σχετική ανατροφοδότηση για το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών τους.
- Θέσπιση συγκεκριμένης διαδικασίας παραπόνων και διαρκής κατάρτιση των εργαζομένων μας σε σχέση με τον χειρισμό αιτημάτων ή/και παραπόνων από τους επισκέπτες ώστε να μπορούν να προσφέρουν λύσεις όσο το δυνατόν πιο άμεσα.
- Συνεχής εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων στο αντικείμενο της εργασίας τους με σκοπό την ποιοτική βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρουν.
- Τακτικός έλεγχος όλων των εσωτερικών διαδικασιών και κοινοποίηση του βαθμού επίτευξης των δεικτών ποιότητας σε όλο το προσωπικό μέσω email, του πίνακα ανακοινώσεων και των συναντήσεων κάθε τμήματος.

Αν και ο Γενικός Διευθυντής έχει την γενική, τελική ευθύνη όλων των προσφερόμενων υπηρεσιών, όλοι οι υπάλληλοι αναλαμβάνουν το κομμάτι που αναλογεί στο δικό τους αντικείμενο εργασίας, συμβάλλοντας έτσι στην ενσωμάτωση μιας κουλτούρας ποιότητας στην καθημερινή λειτουργία όλου του ομίλου.

Θεόφιλος Γεωργίου  
Γενικός Διευθυντής  
SeaCrete Hotels