



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Θεόφιλος Χαλκιαδάκης Α.Ε.

Cactus Hotels

Τα Cactus Hotels ξεκίνησαν την λειτουργία τους το 1980 με σκοπό την παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας και αναψυχής για τους επισκέπτες. Η έδρα μας είναι στη Σταλίδα και απασχολούμε περίπου 360 εργαζόμενους.

Η ποιότητα είναι σημαντική για την επιχείρησή μας, γιατί εκτιμούμε τους πελάτες μας. Προσπαθούμε να παρέχουμε στους πελάτες μας υπηρεσίες οι οποίες να ικανοποιούν, ακόμη και να υπερβαίνουν τις προσδοκίες τους. Δεσμευόμαστε για συνεχή βελτίωση και έχουμε θεσπίσει διαδικασίες διασφάλισης της ποιότητας που μας παρέχουν τη δυνατότητα να μετράμε και να βελτιώσουμε τις επιδόσεις μας.

Έχουμε τα ακόλουθα συστήματα και διαδικασίες για να μας υποστηρίζουν στο στόχο μας που είναι η απόλυτη ικανοποίηση του πελάτη και η συνεχής βελτίωση σε όλη την επιχείρησή μας:

- α) Συνεχής συλλογή και παρακολούθηση των σχολίων των επισκεπτών.
- β) Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων πελατών.
- γ) Εκπαίδευση και εξέλιξη για όλους τους υπαλλήλους μας.
- δ) Τακτική παρακολούθηση των σχολίων και ανάληψη δράσης για τη βελτίωση τους όταν εντοπίζονται.
- ε) Μετρήσιμοι ποιοτικοί στόχοι που ανταποκρίνονται στα δεδομένα του επιπέδου των υπηρεσιών μας.
- στ) Η τακτική υποβολή εκθέσεων στη διοίκηση των σχολίων των πελατών μας και των παραπόνων.

Οι εσωτερικές μας διαδικασίες επανεξετάζονται τακτικά και οι ποιοτικοί στόχοι μας γνωστοποιούνται σε όλους τους εργαζομένους μας, μέσα από συναντήσεις (meetings).

Αν και ο Γενικός Διευθυντής έχει την ευθύνη για την ποιότητα, όλοι οι εργαζόμενοι έχουν ευθύνη στους δικούς τους τομείς εργασίας, βοηθώντας να διασφαλιστεί ότι η ποιότητα ενυπάρχει σε όλη την επιχείρηση.

Νίκος Χαλκιαδάκης

Διευθύνων Σύμβουλος Cactus Hotels