

## Qualitätssicherung

**SENTIDO Palm Royale Soma Bay** wurde 2003 als Resort und Freizeitoase für unsere Gäste gegründet. Das Resort befindet sich in Soma Bay, etwa 45 km südlich von Hurghada und beschäftigt rund 600 Mitarbeiter.

Wir schätzen unsere Gäste, daher ist uns Qualität in unserem Geschäft wichtig. In stetem Bemühen, mit unserem Service die Erwartungen unserer Gäste zu erfüllen und sie sogar möglichst zu übertreffen, sind wir der kontinuierlichen Verbesserung verpflichtet und Qualitätssicherungsverfahren, sind ein Weg für uns, diese zu messen und unseren Service ständig zu verbessern.

Daher haben wir die folgenden Systeme und Verfahren etabliert, um unser Ziel, höchste Kundenzufriedenheit und die Verbesserung unserer Leistungen in unserem Hause zu erzielen:

- Regelmäßige Zusammenkünfte und Besprechung der Gästekommentare
- Kundenbeschwerdeverfahren
- Aus- und Weiterbildung aller Mitarbeiter
- Regelmäßige Analyse der Rückmeldungen, das Ergreifen von Verbesserungsmaßnahmen, wenn Schwachpunkte identifiziert wurden
- Messbare Qualitätsziele, die unsere Service-Level-Standards reflektieren
- Regelmäßige Berichterstattung unserer Gästekommentare und Beschwerden an das Management

Unsere internen Verfahren werden regelmäßig überprüft und unsere Qualitätsziele an alle unsere Mitarbeiter über unsere Teambesprechungen kommuniziert.

Obwohl der Managing Director für die Qualität im Hause verantwortlich zeichnet, haben alle Mitarbeiter Anteil in ihren eigenen Arbeitsbereichen und tragen dazu bei, dass die Qualität in der gesamten Anlage gewährleistet werden kann.

Hotel Manager