

2021



MINOA
PALACE RESORT



QUALITY
ASSURANCE

www.minoapalace.gr

www.minoapalace.gr



Quality is important to our business because we value our customers. We strive to provide them with products and services which meet and even exceed their expectations. We are committed to continuous improvement and have established a Quality Management System which provides a framework for measuring and improving our performance. We have the following systems and procedures in place to support us in our aim of total customer satisfaction and continuous improvement throughout our business:

IN DETAIL

- 1) Regular gathering and monitoring of customer feedback, through e-questionnaires upon their departure, as well as contact throughout their stay, through our Guest Relations Department. Communication is enhanced in general, through suggestions to review in official Facebook page of our hotel, as well as travel sites as Tripadvisor.
- 2) Selection and performance monitoring of suppliers against set criteria
- 3) Constant training and development for our employees
- 4) Measurable quality objectives which reflect our business aims
- 5) Management reviews of audit results, customer feedback and complaints.

Our internal procedures are reviewed regularly and are held in a weekly Quality Management Meeting and are forwarded to the staff through the Staff Handbook, prepared and distributed to all members of the Minoa Palace family, as well as regular staff meetings.

2021



MINOA
PALACE RESORT



ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ
ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΑΣ

www.minoapalace.gr



Η ποιότητα είναι σημαντική για το ξενοδοχείο μας καθώς εκτιμούμε τους πελάτες μας. Προσπαθούμε να τους προσφέρουμε προϊόντα και υπηρεσίες που ικανοποιούν και υπερβαίνουν τις προσδοκίες τους.

Είμαστε αφοσιωμένοι στη συνεχή βελτίωση και έχουμε δημιουργήσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας το οποίο παρέχει ένα πλαίσιο για τη μέτρηση και τη βελτίωση της απόδοσής μας. Έχουμε στη διάθεσή μας τα ακόλουθα συστήματα και διαδικασίες για να μας στηρίξουν στο στόχο της συνολικής ικανοποίησης των πελατών μας και της συνεχούς βελτίωσης σε όλες τις δραστηριότητές μας:

ΜΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΗ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΑ

- 1) Η τακτική συλλογή και παρακολούθηση του FEEDBACK των πελατών, μέσω ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων που τους στέλνονται κατά την αναχώρησή τους, καθώς και με την διατήρηση επαφής καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής τους, μέσω του Τμήματος GUEST RELATIONS. Η επικοινωνία βελτιώνεται γενικά, μέσω προτάσεων για βαθμολόγηση στην επίσημη σελίδα του FACEBOOK του ξενοδοχείου μας, καθώς και σε διάφορες ταξιδιωτικές ιστοσελίδες όπως το TRIPADVISOR.
- 2) Επιλογή και παρακολούθηση των επιδόσεων των προμηθευτών με προκαθορισμένα κριτήρια
- 3) Συνεχής εκπαίδευση και ανάπτυξη για τους υπαλλήλους μας
- 4) Μετρήσιμους στόχους ποιότητας που αντικατοπτρίζουν τους επιχειρηματικούς μας στόχους
- 5) Διαχειριστικές επισκοπήσεις των αποτελεσμάτων του ελέγχου, των σχολίων πελατών και των παραπόνων.

Οι εσωτερικές μας διαδικασίες εξετάζονται τακτικά και επικοινωνούνται μέσω τακτικών MEETINGS που αφορούν την Διαχείριση της Ποιότητας και διαβιβάζονται στο προσωπικό μέσω του Εσωτερικού κανονισμού του Προσωπικού, που προετοιμάζεται και διανέμεται σε όλα τα μέλη της οικογένειας του MINOA PALACE κατά την έναρξη της σεζόν. Τέλος, οργανώνονται και τακτικές συναντήσεις τμημάτων–τμηματάρχων για να διαλευκανθούν τυχόν ζητήματα και προβλήματα που μπορούν να προκύψουν κατά τη διάρκεια της σεζόν.



www.minoapalace.gr



MEMBER OF EM RESORTS