



QUALITÄTSPOLITIK

GOLD by Marina hat es sich zum Ziel gesetzt, seine ständig wachsende Erfahrung in den Dienst seiner Kunden zu stellen, um diesen Leistungen von immer höherer Qualität zu bieten. Wir sind ständig um den Komfort und Zufriedenheit unserer Gäste während ihres Aufenthalts bemüht, damit sie wiederkommen und sich auch zukünftig für unser Hotel entscheiden.

Aus diesem Grunde arbeiten wir unablässig daran, die Qualität der unseren Gästen zur Verfügung gestellten Serviceleistungen fortwährend zu erhöhen.

Zur Gewährleistung dessen treffen wir diese Maßnahmen:

Speisen und Getränke

- Zur Sicherung der Qualität unserer Speisen und Getränke, unterziehen wir die von unseren (lokalen) Zulieferern empfangenen Produkte entsprechenden Prüfungen.
- Wir halten keine großen Lagerbestände, da wir es vorziehen, uns mit täglichen Lieferungen zu versorgen, um die Qualität der Produkte zu sichern. Dies gilt besonders für Frischware, wie Obst, Gemüse und Milchprodukte.
- Wir überprüfen regelmäßig die Thermometer unserer Kühlanlagen und Lagerräume und organisieren unsere Lieferempfangen gemäß dem Haltbarkeitsdatum der Produkte.
- Wir richten uns bei allen unseren Tätigkeiten an das HACCP-Konzept (Lebensmittelhygiene).

Die Zufriedenheit unserer Kunden

- Wir halten die unseren Gästen gebotenen Dienstleistungen stets auf dem höchsten Qualitätsniveau. Um dieses auch weiterhin aufrechtzuerhalten, finden laufend Versammlungen zwischen der Hotelleitung und der Belegschaft statt.
- Wir gewährleisten, dass die Sauberkeit sämtlicher Bereiche unseres Hotels selbst den anspruchsvollsten Anforderungen gerecht wird.
- Wir haben ein Formular zur Befragung unserer Gäste über ihre Zufriedenheit mit den öffentlich zugänglichen Bereichen unseres Hotels erstellt und implementiert, über das auch Kommentare, Anregungen und Beschwerden an uns gerichtet werden können. Wir wenden die von unseren Gästen empfangenen Vorschläge auf unseren Investitions- und Verbesserungsplan an und kümmern uns unverzüglich und noch während des Aufenthalts der betroffenen Kunden um die Lösung aufgetretener Probleme.
- Wir werden von einem externen Auditor beraten, der uns zweimal monatlich besucht. Nach ihrem Aufenthalt befragen wir unsere Gäste nach ihrer

GOLD

Zufriedenheit mit unseren Leistungen. Wir beantworten auch regelmäßig Online-Kommentare, die z.B. auf Booking.com oder Tripadvisor abgegeben werden. Bei Bedarf treffen wir die erforderlichen Korrekturmaßnahmen.

Instandhaltung

- Die Zimmer werden täglich überprüft und im Bedarfsfall die notwendigen Instandhaltungsmaßnahmen getroffen. Das Hotelpersonal steht den Gästen jederzeit für alles Benötigte zur Verfügung.
- Einer unserer für die Instandhaltung verantwortlichen Angestellten steht jederzeit für die Behebung von Problemen bereit.
- Wir haben ein umfassendes Programm an Präventivmaßnahmen erstellt.
- Wir verpflichten uns zur Rückinvestition eines Teils unseres Gewinns in die fortlaufende Verbesserung unserer Betriebsmittel.

Diese Information wird an alle unsere Angestellten weitergeleitet und jedem daran interessierten Dritten zur Verfügung gestellt.