

# Unternehmenspolitik zu Qualität



ibis, die erste Kette günstiger Hotels mit Zertifizierung nach ISO9001, möchte seinen Kunden in allen Hotels konstanten Hotelservice anbieten und achtet dabei auf die Einhaltung der folgenden Verpflichtungen:

- Empfang rund um die Uhr
- Effizientes Management der Reservierungen
- Schneller Check-In
- Freundliche und professionelle Teams
- Saubere, ruhige, klimatisierte und komfortable Zimmer
- Saubere Badezimmer
- Gastronomie rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr
- Frühstückszeiten von 4 Uhr bis 12 Uhr
- Lückenlose Sicherheit
- Transparente Rechnungen ohne böse Überraschungen

Mit der 15-Minuten-Servicegarantie verpflichtet sich ibis vertraglich gegenüber jedem Kunden.

ibis bittet seine Gäste, jedes Problem sofort zu melden

Wenn das Hotel für das Problem verantwortlich ist und die Lösung des Problems mehr als 15 Minuten in Anspruch nimmt, wird dem Kunden die betreffende Leistung nicht in Rechnung gestellt





ibis erreicht diese Ziele wie folgt:

- ibis legt Wert auf eine fortlaufende Optimierung der Mitarbeiter-Qualifikation, auch um die Kompetenzen jedes einzelnen Mitarbeiters zu erweitern
- ibis setzt sich jährlich kohärente Ziele zur Qualitätssteigerung
- ibis führt in allen Hotels regelmäßig strenge Kontrollen durch, um die Umsetzung der Zielvorgaben sowie die Einhaltung seiner Verpflichtungen zu überprüfen
- ibis hinterfragt seine Unternehmensorganisation und –struktur permanent, auf allen Ebenen
- ibis bindet seine Lieferanten und Zulieferer in die Unternehmenspolitik zu Qualität ein
- ibis hält sein Qualitätsmanagement-System stets auf dem neuesten Stand

Diese Verpflichtungen gelten für alle Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung, Frühstück und Bar.

