

# Polityka jakości



ibis, pierwsza sieć hoteli ekonomicznych posiadająca certyfikat ISO9001, oferuje klientom we wszystkich swoich hotelach stały poziom jakości usług, respektując następujące zobowiązania tej marki:

- Przyjmowanie gości bez przerwy, przez całą dobę
- Sprawne zarządzanie rezerwacjami
- Szybkie załatwianie formalności w recepcji
- Profesjonalizm i gościnność personelu
- Czyste, spokojne i wygodne pokoje o odpowiedniej temperaturze
- Łazienki o nienagannej czystości
- Oferta restauracyjna dostępna przez całą dobę i przez wszystkie dni w roku
- Śniadania serwowane od godziny 4:00 rano do 12:00 w południe
- Najwyższe bezpieczeństwo
- Przejrzyste fakturowanie bez przykrych niespodzianek

Ibis zawiera z każdym klientem umowę „Gwarancja satysfakcji” zobowiązując się do rozwiązania problemu w ciągu 15 minut.

- ibis zachęca klientów do zgłaszania każdego problemu, który może się wydarzyć.
- Jeśli hotel jest odpowiedzialny za powstały problem, a czas jego rozwiązania przekracza 15 minut, gość nie będzie musiał zapłacić za usługę, której problem dotyczy





Aby osiągnąć te cele, Ibis:

- Rekrutuje i szkoli wszystkich swoich pracowników oraz zachęca ich do poszerzania kwalifikacji.
- Co roku wyznacza wymierne i spójne cele dotyczące poprawy jakości
- Przeprowadza regularne i dokładne kontrole jakości we wszystkich swoich placówkach, tak aby zapewnić przestrzeganie swoich zobowiązań.
- Tworzy organizację, która doskonali się stale na wszystkich szczeblach organizacyjnych.
- Angażuje firmy współpracujące i dostawców w swoją politykę jakości;
- Stosuje i unowocześnia własny system zarządzania jakością.

Powyższe zobowiązania dotyczą wszystkich usług związanych z pobytem gościa w hotelu, w tym śniadania i baru.

