

Kvalitetspolicy



ibis, den första ekonomihotellkedjan som blivit ISO9001-certifierad, arbetar för att kunna ge alla sina kunder på alla sina hotell en jämn hotellservice genom att uppfylla de åtaganden som anges i följande punkter:

- Ett mottagande utan avbrott, både natt och dag
- En god förvaltning av och respekt för bokningen
- Snabb administration vid registrering
- Vänlig och professionell personalstyrka
- Ett rum som är rent, lugnt, har lämplig temperatur och som är bekvämt
- Ett oklanderligt rent badrum
- Erbjudande om att rätta till eventuella problem dygnet runt, året runt
- Möjlighet att äta frukost mellan 04:00 och 12:00
- En felfri säkerhet
- En tydlig faktura utan överraskningar

ibis förbinder sig enligt nöjdhetsgarantin att alla kunder ska få eventuella problem åtgärdade inom 15 minuter

ibis ber alla kunder att omedelbart meddela om eventuella problem som uppstår.

Om hotellet är ansvarigt och om det tar längre tid än 15 minuter att lösa problemet blir kunden erbjuden en lämplig kompensation.





För att uppnå dessa mål gör Ibis följande:

- Rekryterar och bygger upp en personalstyrka med främsta fokus att uppnå dessa kvalitetsmål och uppmuntra dem att utveckla sina kompetenser.
- Sätter upp mätbara och konsekventa mål varje år om hur kvaliteten kan förbättras.
- Tillämpar regelbundna och stränga kontroller av alla hotell för att försäkra sig om att dessa åtaganden följs.
- Bygger upp en organisation som arbetar för att ständigt förbättra sig på alla nivåer i hierarkin.
- Inkluderar sina underleverantörer och leverantörer i sitt kvalitetstänkande
- Tillämpar och verkställer sitt system för kvalitetshantering

Dessa åtaganden gäller alla våra tjänster för boende, frukost och bar.

