

Politica di garanzia della qualità

Il Reethi Faru Resort è una struttura ricettiva a 4 stelle che offre alloggio e una vasta gamma di attività agli ospiti sia all'interno che all'esterno della struttura. Il resort è operativo dal dicembre 2017 ed è gestito dalla Mahogany Pvt Ltd. Il resort si trova sull'isola di Filaidhoo, nell'atollo di Raa, alle Maldive, e conta oltre 350 dipendenti fissi dell'hotel e dei subappaltatori affiliati.

La nostra missione è garantire la qualità dei servizi e di tutte le strutture per soddisfare e superare le aspettative dei nostri ospiti. Ci impegniamo a mantenere e aumentare il numero di clienti soddisfatti che tornano come visitatori abituali.

Per garantire un servizio di qualità costante e miglioramenti continui, sono stati messi in atto una serie di meccanismi per valutare la soddisfazione degli ospiti e prendere decisioni di conseguenza.

- I questionari per gli ospiti vengono inviati nelle camere la sera prima della partenza. I moduli compilati vengono presentati e discussi dall'intero team dirigenziale durante la riunione mattutina del giorno successivo.
- Viene redatto un rapporto mensile basato su tutti i questionari compilati dagli ospiti, che mette a confronto le prestazioni dei vari reparti con quelle del mese precedente e dell'anno precedente. Questo rapporto viene messo a disposizione dei rispettivi reparti.
- I portali di recensioni online vengono monitorati regolarmente e i commenti degli ospiti ricevono una risposta. Il feedback viene condiviso con i rispettivi reparti.
- I responsabili delle relazioni con gli ospiti sono sempre disponibili per qualsiasi interazione con gli ospiti.
- Un'applicazione mobile dedicata consente di rispondere immediatamente a qualsiasi feedback degli ospiti.
- Una procedura di reclamo dei clienti garantisce un follow-up trasparente e graduale di qualsiasi problema.
- Reportistica regolare alla direzione esecutiva e al consiglio di amministrazione.

Tutte le procedure sono soggette a revisione sulla base dei feedback ricevuti e qualsiasi modifica viene comunicata tramite circolari interne e/o riunioni del personale.

L'importanza che ciascuno si assuma la responsabilità di perseguire la qualità non solo nel proprio posto di lavoro ma in tutta la struttura viene sottolineata al momento dell'assunzione e durante il successivo inserimento dei dipendenti.

Aggiornato a novembre 2025

Peter Gremes
Direttore generale