

Politique d'assurance qualité

Le Reethi Faru Resort est un complexe hôtelier 4 étoiles proposant un hébergement et un large éventail d'activités à ses clients, sur place et à l'extérieur. Le complexe est en activité depuis décembre 2017 et est géré par Mahogany Pvt Ltd. Il est situé sur l'île de Filaidhoo, dans l'atoll de Raa, aux Maldives, et emploie plus de 350 personnes à titre permanent, ainsi que des sous-traitants affiliés.

Notre mission est d'assurer la qualité des services et de toutes les installations afin de répondre aux attentes de nos clients et même de les dépasser. Nous nous efforçons de maintenir et d'augmenter le nombre de clients satisfaits qui reviennent régulièrement.

Afin de garantir un service de qualité constante et des améliorations continues, un certain nombre de mécanismes sont en place pour évaluer la satisfaction des clients et prendre les décisions qui s'imposent.

- Les questionnaires destinés aux clients sont envoyés dans les chambres la veille du départ. Les formulaires remplis sont présentés et discutés par l'ensemble de l'équipe de direction lors de la réunion matinale du lendemain.
- Un rapport mensuel est établi à partir de tous les questionnaires remplis par les clients, comparant les performances des différents services par rapport au mois précédent et à l'année précédente. Ce rapport est mis à la disposition des services concernés.
- Les portails d'avis en ligne sont régulièrement consultés et les commentaires des clients font l'objet d'une réponse. Les commentaires sont partagés avec les départements concernés.
- Les chargés de relations clients sont toujours disponibles pour interagir avec les clients.
- Une application mobile dédiée permet de répondre immédiatement à tous les commentaires des clients.
- Une procédure de traitement des réclamations clients garantit un suivi transparent, étape par étape, de tous les problèmes.
- Des rapports réguliers sont remis à la direction générale et au conseil d'administration.

Toutes les procédures sont susceptibles d'être révisées en fonction des commentaires reçus et toute modification est communiquée par le biais de notes internes et/ou de réunions du personnel.

L'importance accordée à la responsabilité de chacun dans la recherche de la qualité, non seulement sur son propre lieu de travail, mais aussi dans l'ensemble de l'établissement, est soulignée lors du recrutement et de la formation initiale des employés.

Mise à jour en novembre 2025

Peter Gremes
Directeur général