

## Quality Assurance Policy

“Quality” for TUI BLUE Mai Khao Lak Beach Resort & Spa means that all services provided by the resort fully meet the requirements of the legislation on Health & Safety, Food Safety, and Environmental protection while ensuring guest satisfaction.

Within the Quality Assurance Policy, our management team has set specific quality objectives which are:

- 🌿 Continuous improvement of the working environment
- 🌿 Continuous improvement of the resort services
- 🌿 Decrease the guests’ complaints

Therefore, we have established the following procedures to ensure we achieve our objectives:

### Employee-Centred Management

- 🌿 Employees are provided with a safe working environment and conditions in line with legislation
- 🌿 Each employee is responsible for the quality of his work
- 🌿 All employees are informed about the Quality Assurance Procedures
- 🌿 Employees are regularly trained about Occupational Health & Safety, Food Safety System, and Environmental Management as well as Guest Satisfaction
- 🌿 Employees are encouraged to give feedback or raise any concern during daily department briefing

### Guest-Centric Service

- 🌿 Anticipate the guests’ expectations and needs to maximize guest satisfaction
- 🌿 Encourage guest feedback during their stay and provide them the right ways to convey their complaints at any time they wish to do so
- 🌿 Service recovery procedure to manage customer complaints within 24 hours
- 🌿 Encourage guest feedback at check-out through our Guest Satisfaction Survey, as well as online channels such as TripAdvisor
- 🌿 Daily gathering and monitoring of guest feedback during management meeting
- 🌿 Take immediate actions to improve our service and overall standards
- 🌿 Measurable quality objectives which reflect our service level standards

To ensure continuous improvement, our quality objectives and guests’ feedback are communicated to our employees through our internal communication channels and daily team briefings.

Though the Hotel Manager and Head of Departments have ultimate responsibility for quality, all employees have a responsibility in their own areas of work, helping to ensure that quality is embedded across the whole property.

## Qualitätspolitik

"Qualität" bedeutet für das TUI BLUE Mai Khao Lak Beach Resort & Spa, dass alle vom Resort erbrachten Dienstleistungen die Anforderungen der Gesetzgebung in den Bereichen Gesundheit und Sicherheit, Lebensmittelsicherheit und Umweltschutz erfüllen und gleichzeitig die Zufriedenheit der Gäste sicherstellen.

Im Rahmen der Qualitätssicherungspolitik hat unser Managementteam spezifische Qualitätsziele festgelegt, die wie folgt lauten

- 🌿 Kontinuierliche Verbesserung des Arbeitsumfelds
- 🌿 Kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen des Resorts
- 🌿 Verringerung der Gästebeschwerden

Daher haben wir die folgenden Verfahren eingeführt, um sicherzustellen, dass wir unsere Ziele erreichen:

### Mitarbeiterorientiertes Management

- 🌿 Die Mitarbeiter erhalten ein sicheres Arbeitsumfeld und Arbeitsbedingungen, die den gesetzlichen Vorschriften entsprechen.
- 🌿 Jeder Mitarbeiter ist für die Qualität seiner Arbeit verantwortlich
- 🌿 Alle Mitarbeiter sind über die Qualitätssicherungsverfahren informiert.
- 🌿 Die Mitarbeiter werden regelmäßig in den Bereichen Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz, Lebensmittelsicherheitssystem, Umweltmanagement und Gästezufriedenheit geschult.
- 🌿 Die Mitarbeiter werden ermutigt, bei den täglichen Abteilungsbesprechungen Feedback zu geben oder Bedenken zu äußern.

### Gästeorientierter Service

- 🌿 Antizipieren Sie die Erwartungen und Bedürfnisse der Gäste, um die Gästezufriedenheit zu maximieren.
- 🌿 Ermutigung der Gäste, während ihres Aufenthalts Feedback zu geben und ihnen die Möglichkeit zu geben, ihre Beschwerden jederzeit vorzubringen
- 🌿 Service-Recovery-Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden innerhalb von 24 Stunden
- 🌿 Förderung des Gästefeedbacks beim Check-out über unsere Umfrage zur Gästezufriedenheit sowie über Online-Kanäle wie TripAdvisor
- 🌿 Tägliches Sammeln und Überwachen von Gästefeedback während des Management Meetings
- 🌿 Sofortige Maßnahmen zur Verbesserung unseres Service und unserer allgemeinen Standards
- 🌿 Messbare Qualitätsziele, die unsere Servicestandards widerspiegeln

Um eine kontinuierliche Verbesserung zu gewährleisten, werden unsere Qualitätsziele und das Feedback der Gäste über unsere internen Kommunikationskanäle und tägliche Teambesprechungen an unsere Mitarbeiter weitergegeben.

Obwohl der Hotelmanager und der Abteilungsleiter die letztendliche Verantwortung für die Qualität tragen, sind alle Mitarbeiter in ihren jeweiligen Arbeitsbereichen verantwortlich und tragen dazu bei, dass die Qualität im gesamten Haus verankert ist.