

Η εταιρία **ΚΑΚΑΒΕΛΑΚΗΣ Α.Ε.** ανταποκρινόμενη στις απαιτήσεις της σύγχρονης επιχειρηματικής πραγματικότητας και στοχεύοντας στη βελτίωση της οργανωτικής της δομής και της εσωτερικής της επικοινωνίας, αποσκοπώντας πάντα στην ταχύτερη και καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών της, αποφάσισε να εγκαταστήσει το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το **ISO 9001:2015**.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας καλύπτει : τις ξενοδοχειακές υπηρεσίες καθώς και την εξυπηρέτηση πελατών και σχεδιάστηκε σύμφωνα με τις ανάγκες, τις επιδιώξεις της Εταιρείας και σύμφωνα με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις της ισχύουσας ελληνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, την οποία η Εταιρία δεσμεύεται να τηρεί πάντα.

Η ικανοποίηση και η εξασφάλιση της εμπιστοσύνης των πελατών, μέσω της εκπλήρωσης καθορισμένων προδιαγραφών ποιότητας και η αποτελεσματική εξυπηρέτησή τους, αποτελούν βασικές αρχές της **ΚΑΚΑΒΕΛΑΚΗΣ Α.Ε**

Γενικός στόχος είναι η παροχή στους πελάτες της εταιρίας υπηρεσίες εξαιρετικής ποιότητας. Πιο συγκεκριμένα η εταιρία επιδιώκει :

- τη συστηματική μείωση των παραπόνων των πελατών
- την αύξηση της απευθείας κράτησης μέσω του πληροφοριακού προγράμματος.
- τη διαρκή αναβάθμιση του δυναμικού της εταιρίας, μέσω προγραμμάτων κατάρτισης, αλλά και πρόσληψης καταρτισμένων νέων εργαζόμενων.
- Την ενσωμάτωση νέων υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των πελατών.
- Την προστασία των πελατών αλλά και του προσωπικού της από τον Covid-19 και την μείωση της διασποράς του. Για τον λόγο αυτό
 - ❖ Έχουν τοποθετηθεί απολυμαντικά σε όλα τα δωμάτια και στους κοινόχρηστους χώρους.
 - ❖ Σε όλα τα δωμάτια εξασφαλίζεται φυσικός αερισμός.
 - ❖ Το προσωπικό μας έχει εκπαιδευτεί κατάλληλα για την αντιμετώπιση περιστατικών covid.
 - ❖ Το προσωπικό μας θερμομετρείται καθημερινός κατά την άφιξή του και έχει εμβολιαστεί ή κάνει τα απαιτούμενα test ελέγχου.
 - ❖ Τηρούνται όλα τα υγειονομικά πρωτόκολλα που έχουν οριστεί από τις αντίστοιχες Αρχές.
- τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και της λειτουργίας της Επιχείρησης με την αποτελεσματική χρήση των παρακάτω εργαλείων :
 - ◆ Καθορισμό και ανασκόπηση στόχων ποιότητας.
 - ◆ Ανασκόπηση Διοίκησης
 - ◆ Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
 - ◆ Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες
 - ◆ Συστηματική ανάλυση δεδομένων που προκύπτουν από τα Αρχεία Ποιότητας

Κάθε εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για την ποιότητα της δικής του εργασίας και είναι επιβεβλημένο να συμβάλλει στη διαχείριση της ποιότητας και την επίτευξη των καθορισμένων στόχων. Για το λόγο αυτό όλοι οι εργαζόμενοι, ανάλογα με τις αρμοδιότητές τους, ενημερώνονται σχετικά με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και ενεργούν αποδεδειγμένα σύμφωνα με τους καθορισμένους κανόνες.

Διαδικασίες, ροές και ενέργειες οι οποίες δεν εγγυώνται την εκπλήρωση των στόχων που έχουν τεθεί, διακόπτονται άμεσα από τους υπεύθυνους, διεξάγονται αναλύσεις αιτιών και ορίζονται τα απαιτούμενα μέτρα βελτίωσης.

ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΚΑΒΕΛΑΚΗΣ Α.Ε.

ΚΑΚΑΒΕΛΑΚΗΣ ΘΕΟΔΟΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΧΑΝΙΑ 10/02/2021