

RUTINER (kvalité)

Säröhus AB

RUTINER FÖR ATT SÄKERSTÄLLA BESTÄLLARENS KRAV

Under anbudsprocessen går vi noggrant igenom beställarens krav och säkerställer att Säröhus, som leverantör, har kapacitet att tillgodose dessa. Vårt mål med kvalitetsarbetet på Säröhus är att skapa nöjda kunder. Vi strävar efter att vårt namn ska vara synonymt med hög kvalitet när det gäller personal, produkter/tjänster och kundservice.

Vår personal har utvecklat väl inarbetade rutiner och arbetsmetoder genom 45 års erfarenhet av att arbeta med mötes- och konferensbokningar.

HOTELLETS RUTINER FÖR SAMTLIGA 3 PUNKTER NEDAN

RUTINER FÖR HANTERING AV AVVIKELSER, REKLAMATIONER OCH KLAGOMÅL

RUTINER FÖR ATT IDENTIFIERA ORSAKNA TILL AVVIKELSER, REKLAMATIONER OCH KLAGOMÅL

RUTINER FÖR FÖREBYGGANDE OCH KORRIGERANDE ÅTGÄRDER.

Under vistelsen Med över 45 års erfarenhet har vår personal utvecklat effektiva rutiner och arbetsmetoder. Om det uppstår problem under vistelsen finns vår personal alltid till hands för att snabbt och effektivt hjälpa till att lösa situationen till kundens belåtenhet.

Efter vistelsen - Ansvar för kundnöjdhet I receptionen finns en ansvarig med fokus på kundnöjdhet. Denna person hanterar gästenkäter och kundmail samt övervakar omdömen online. Hen svarar på gästernas frågor, informerar berörda avdelningar och vidtar åtgärder omgående när det är möjligt. Varje månad sammanställs omdömena i en rapport som delas med ledningen och avdelningschefer, vilket säkerställer att informationen når alla nivåer inom organisationen.

Personal - Digital plattform Säröhus använder en molnbaserad digital plattform för att kommunicera med fastighetsskötare och lokalvårdare. Denna plattform möjliggör en effektiv arbetsfördelning där uppgifter kategoriseras efter prioritet: HÖG, MEDEL och LÅG. Personal kan snabbt agera och registrera uppdrag i systemet.

Veckomöten Under ledningsgruppens veckomöten fastställs mål för verksamheten och beslut om hotellets utveckling. Hotellchefen har även veckomöten med fastighetsskötarna där eventuella klagomål relaterade till fastighet och skötsel diskuteras och åtgärdas omgående. Dessa möten ger även möjlighet att planera drift och pågående utvecklingsprojekt.

Månadsmöten På månadsmöten med hotellchefen deltar en ansvarig per avdelning (restaurangchef, kökschef, husfru, receptionsansvarig) för att gemensamt följa upp avvikelser och klagomål. Här finns en rutin för att identifiera orsaken till klagomål och

diskutera förebyggande åtgärder för att förhindra framtida incidenter. Detta kan inkludera förändringar av rutiner och arbetsmetoder.

Årliga personalmöten I januari och augusti hålls stormöten med all personal där mål, värdskap, förändringar och förbättringar diskuteras. Detta möte ger även möjlighet för medarbetarna att framföra nya förslag.

Förebyggande åtgärder För att uppmuntra anställda att kontinuerligt bidra med förbättringsförslag har vi inrättat en IDÉLÅDA. Medarbetare kan skicka sina idéer via en särskild e-postadress. Dessa förslag tas emot av hotellchefen och vice VD, som ser till att de besvaras och beaktas.

Visselblåsarfunktion Säröhus AB främjar en öppen företagskultur där medarbetare kan rapportera allvarliga missförhållanden, oegentligheter och överträdelser av vår Uppförandepolicy. Hotellchefen är kontaktperson för visselblåsarfunktionen, och företagsledningen samt utsedda administratörer ansvarar för att hantera inkommande information på ett korrekt och konfidentiellt sätt, så att ingen medarbetare drabbas på grund av felaktiga rapporter. Samtliga chefer ansvarar för att sprida information om och utbilda sin personal om visselblåsarfunktionen.