

Qualitätspolitik der Dresdner Reisezentrum GmbH

Wir stellen unsere Kunden durch das Einhalten definierter Qualitätsstandards in den Mittelpunkt unserer Tätigkeiten und Abläufe. Die heutigen und zukünftigen Marktentwicklungen erfordern professionelle Verkaufs- und Serviceleistungen von allen Beteiligten. Aus diesem Grund sind wir bestrebt, auf der Basis unseres Qualitätsmanagementsystems und der darin enthaltenen Qualitätsstandards ein Höchstmaß an Dienstleistungsqualität und somit Kundenzufriedenheit zu erzielen.

Unser durch die Dekra zertifiziertes Qualitätsmanagement und die darin definierten Standards setzen wir ein, um täglich ein Höchstmaß an Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit zu erzielen

Unsere Wertschätzung und einen achtsamen Umgang bringen wir dabei nicht nur unseren Kunden, sondern auch unseren Mitarbeitern, Partnern und Lieferanten entgegen. Wir sehen es als eine zentrale Aufgabe an, das Qualitätsbewusstsein aller Mitarbeiter und Partner zu sichern, um die Kundenzufriedenheit kontinuierlich immer weiter zu steigern. Denn wir sind ein ehrlicher Geschäftspartner und streben partnerschaftliche, langfristige Beziehungen zu Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten an.

Unser Qualitätsmanagementsystem und unsere Qualitätsstandards, erarbeitet in effizienter Teamarbeit, sichern eine einheitlich hohe Servicequalität und eine schnelle Reaktion auf Kundenbedürfnisse in allen beteiligten Organisationseinheiten. Wir handeln stets nach dem Grundsatz, professionelle Verkaufs- und Serviceleistung anzubieten. Mit der Einhaltung unserer Qualitätsstandards streben wir an, bei jedem Kundenkontakt Kundenbegeisterung zu erreichen. Mit dem Ziel der Umsatzsteigerung und Zukunftssicherung verfolgen wir den Weg der Loyalisierung unserer Kunden und unserer Mitarbeiter.

Aus der Überzeugung heraus, dass nur durch konsequente Dienstleistungsqualität Kundenzufriedenheit erzeugt werden kann, handeln wir stets nach den folgenden Grundsätzen:

1. Mitarbeiter

Eine optimale Kundenbetreuung wird über qualifizierte, verantwortungsbewusste und motivierte Mitarbeiter gewährleistet. Jeder Mitarbeiter ist wichtig, denn jeder Einzelne beeinflusst letztendlich mit seinem Handeln den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens. Zentrale Aufgabe ist es, das Qualitätsbewusstsein unserer Mitarbeiter und Partner zu sichern.

2. Kunde

Jeder Kunde ist wertvoll. Zentrale Aufgabe ist es, das Qualitätsbewusstsein unserer Mitarbeiter und Partner zu sichern, um die Zufriedenheit unserer Kunden zu erhöhen. Wir wollen für unsere Kunden nachhaltig ein zuverlässiger und ehrlicher Geschäftspartner sein.

3. Organisation

Wir optimieren unsere Prozesse zum Erhalt und zur Steigerung unserer Wettbewerbsfähigkeit stetig. Wir vermitteln allen Beteiligten durch eine effiziente interne Kommunikation die Bedeutung einer hohen Dienstleistungsqualität, um diese kontinuierlich zu verbessern. Unsere Qualitätspolitik stellt die Grundlage zur Festlegung und Bewertung der Qualitätsziele dar.

Anke Kluth
Geschäftsführerin