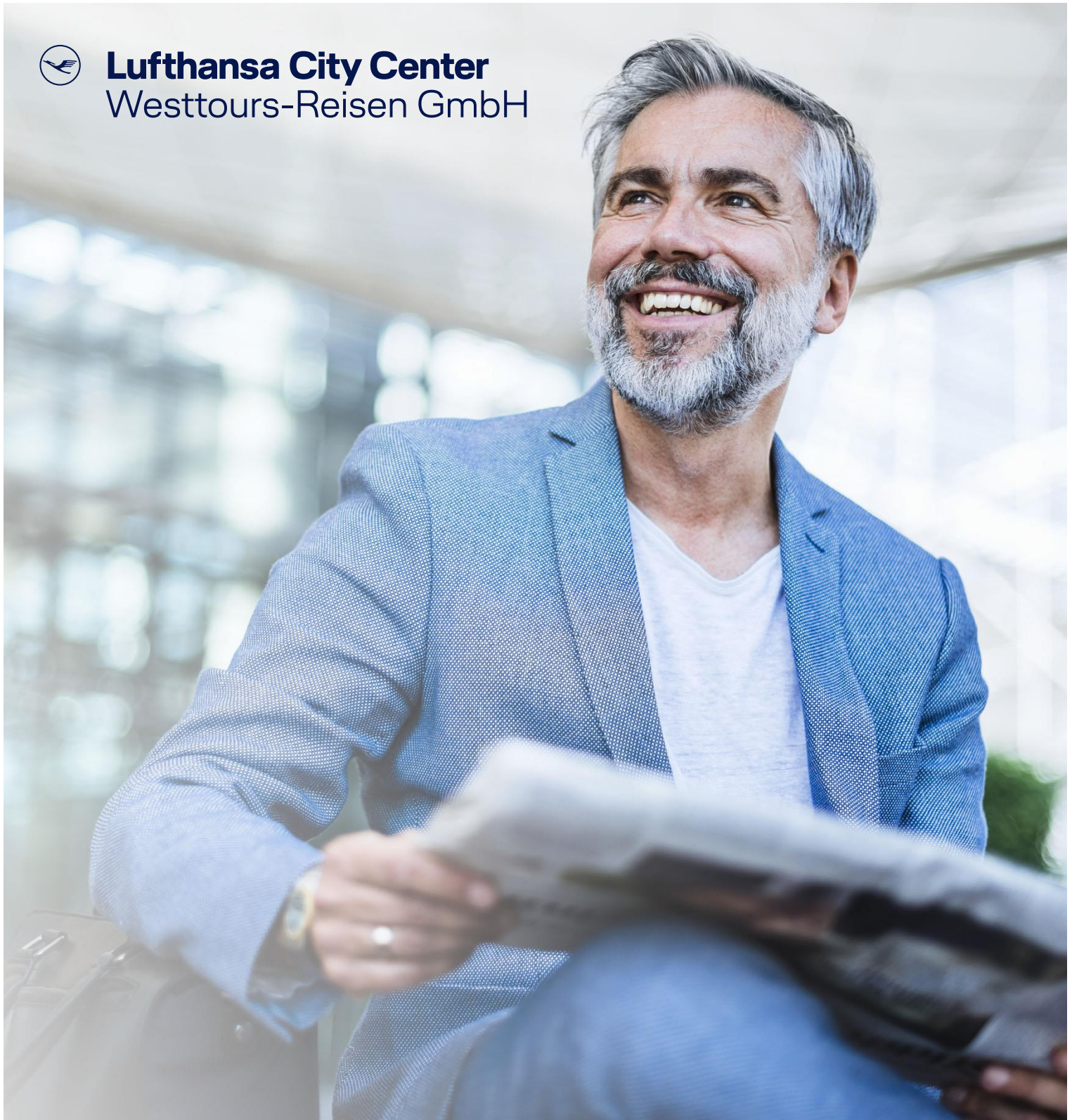




Lufthansa City Center
Westtours-Reisen GmbH



Qualitäts- und Umweltpolitik 2021

**Ihr Business
Travel Partner.**



Qualitäts- und Umweltpolitik

Westtours steht seit 1962 für eine perfekte Reiseberatung in den Bereichen Gruppenreisen und Geschäftsreisen. Unsere Mitarbeiter sind unser höchstes Gut und sorgen durch ihre qualifizierte Beratung täglich dafür, dass die Anforderungen und Bedürfnisse unserer Kunde zu jeder Zeit nicht nur erfüllt, sondern übertroffen werden. Westtours verpflichtet sich, stets die Qualitäts- und Umwelanforderungen sowie rechtliche Vorgaben mit dem Ziel zur fortlaufenden Verbesserung des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems zu erfüllen.

Höchste Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit sind unsere übergeordneten Ziele

Unsere Kunden sind unsere Partner. Wir stellen unsere Kunden in den Mittelpunkt unserer Tätigkeiten und Abläufe und handeln stets nach dem Grundsatz, professionelle Verkaufs- und Serviceleistung anzubieten. Um unsere hohe Dienstleistungsqualität jederzeit sicherzustellen, haben wir mithilfe von Qualitätsstandards unsere hohe Servicequalität im Detail definiert. Die Grundsätze in den Bereichen Erreichbarkeit, Buchungsservice Kundenansprache und – Umgang tragen in hohem Maße zur Kundenzufriedenheit bei. Mit der Einhaltung unserer Qualitätsstandards streben wir an, bei jedem Kundenkontakt Kundenbegeisterung zu erreichen. Unsere Dienstleistung orientiert sich an den Anforderungen unserer Kunden, deren Zufriedenheit regelmäßig überprüft wird und in unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess einfließt.

Hochqualifizierte Mitarbeiter und eine überdurchschnittliche Kundenorientierung sind unsere Firmenphilosophie

Fachwissen, persönliches Engagement und eine überdurchschnittliche Kundenorientierung sind Kernkompetenzen, die bei der Auswahl unserer Mitarbeiter jederzeit überprüft und gefördert werden. Jährlich definieren wir qualitäts- und umweltbezogene Zielsetzungen. Zur konsequenten Weiterbildung und Schulung unserer Mitarbeiter bieten wir ein umfassendes Schulungskonzept an, das konkret auf unsere Qualitäts- und Umweltschutzansprüche abgestimmt ist. Jeder einzelne Mitarbeiter trägt mit seinem Engagement und seiner Verantwortung zur Umsetzung unserer Qualitäts- und Umweltziele bei.

Investition in Technik mit Blick in die Zukunft

Unsere Ideen und unser Wissen schaffen neue Produkte und sichern somit unsere Zukunft. Damit wollen wir die Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden erfüllen. Zur Sicherung einer Beratungsqualität auf hohem Niveau sind alle Arbeitsplätze bei Westtours mit moderner Computertechnik ausgestattet. Ein Qualitätskontrollsystem bestehend aus mehreren Komponenten gehört zu unserem IT-Konzept. Dabei werden Qualitätskriterien sowohl automatisiert mit Hilfe spezieller Computersoftware, als auch manuell durch die Mitarbeiter überprüft.

Wirtschaftlich denken und handeln – für uns und unsere Kunden

Westtours verpflichtet sich, die Wirtschaftlichkeit sowohl für unsere Kunden, als auch für uns selbst, kontinuierlich zu verbessern. Unsere Kunden erhalten jederzeit den besten am Markt verfügbaren Preis. Durch unser Kostenbewusstsein und unser wirtschaftliches Handeln stellen wir eine langfristige Profitabilität unseres Unternehmens sicher, um unsere Qualitäts- und Umweltziele sowie unser weiteres Wachstum zu realisieren.

Bewusster Umgang mit unseren Ressourcen

Auch in Fragen des Umweltschutzes möchten wir ein verlässlicher Partner sein. Die in unserem Büroalltag wichtigsten Ressourcen Papier, Energie und Wasser werden zur Verringerung der Umwelteinwirkung sparsam eingesetzt. Darüber hinaus fördern wir ein klimaneutrales Reisen unserer Mitarbeiter. Dabei verpflichten wir uns zur Vermeidung von Umweltbelastungen und zur fortlaufenden Verbesserung der Umweltleistung.

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

Westtours gewährleistet die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiter durch ein umfassendes Arbeitssicherheitsmanagement. Externe Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Gesundheit kontrollieren in regelmäßigen Abständen die gesetzeskonformen Arbeitsbedingungen in unseren Räumlichkeiten. Eine Verbesserung wird jederzeit angestrebt.