



1.3. Qualität und Nachhaltigkeit

Wir stellen unsere Kundinnen und 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 Kundinnen und Kunden, sondern auch unseren Mitarbeitenden sowie Partner- und liefernden Unternehmen entgegen. Wir sehen es als eine zentrale Aufgabe an, das Qualitätsbewusstsein aller Beteiligten zu sichern, um die Kundenzufriedenheit kontinuierlich immer weiter zu steigern.

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 Kundinnen und Kunden sowie unserer Mitarbeitenden.

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

1. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

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

2. Kundinnen und Kunden

Kundinnen und Kunden sind wertvoll. Zentrale Aufgabe ist es, das Qualitätsbewusstsein unserer Mitarbeitenden und Partnerunternehmen zu sichern, um die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden zu erhöhen. Wir wollen für unsere Kundinnen und Kunden nachhaltig ein zuverlässiger und ehrlicher Geschäftspartner sein und streben partnerschaftliche, langfristige Beziehungen an.

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.

Verantwortungsvoll wirtschaften: Das weltweite Reiseaufkommen stellt immer auch eine Belastung für die Umwelt dar. Wir sind uns unserer besonderen Verantwortung bewusst und bestrebt, Ressourcen wo immer möglich zu schonen. Dazu gehört für uns auch, unvermeidliche Umweltbelastungen gering zu halten und zum Beispiel durch die Teilnahme an Klimaschutzprogrammen zu kompensieren. Darüber hinaus beraten wir auch unsere Kundinnen und Kunden unter Berücksichtigung des Klimaschutz-Prinzips

- Vermeiden
- Reduzieren
- Kompensieren.

Anke Kluth
Geschäftsführerin