

# Qualitätspolitik

## Reisebüro Papendick GmbH & Co. KG

Ob bei Privat- oder Geschäftsreisen, Kunden des Reisebüro Papendick können sich seit mehr als 70 Jahren auf eine hohe Produktqualität und einen herausragenden Service verlassen. Mehr als 85 Mitarbeiter bemühen sich täglich um Ihr Wohlbefinden. Hundertprozentige Dienstleistungsorientierung, die stetige Verbesserung unserer Qualitätsstandards und das Suchen und Finden zukunftsweisender Lösungen für Ihre Reise sind die Grundpfeiler unserer Unternehmensphilosophie.

### Qualitätspolitik

Der Grundsatz unserer Qualitätspolitik ist es, ein Höchstmaß an Kundenzufriedenheit zu erreichen. Diesen Grundsatz realisieren wir durch die ständige Verbesserung der Qualität unserer Dienstleistungen. Wir streben danach die Anforderungen unserer Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen.

Wir definieren die Qualität unserer Dienstleistungen anhand transparenter und nachprüfbarer Kriterien, aus denen wir unsere Qualitätsziele ableiten.

Eine Verbesserung unserer Servicequalität erreichen wir durch qualifizierte und stets motivierte Mitarbeiter. Um eine bestmögliche Qualifikation jedes einzelnen Mitarbeiters zu gewährleisten, ist eines unserer höchsten Ziele den Mitarbeiter durch diverse interne und externe Weiterbildungsmaßnahmen zu fördern und durch ein stetig weiterentwickeltes Schulungsmanagement zu unterstützen.

Jeder Mitarbeiter leistet seinen Beitrag zur Steigerung unserer Servicequalität, aus diesem Grund ist eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit eines unserer definierten Ziele. Zur Erreichung einer hohen Mitarbeiterzufriedenheit wurden die Grundsätze der Weiterbildung, Work-Life-Balance und der Kommunikation in der Personalpolitik vereint.

Ein Höchstmaß an Qualität schafft Kundenbegeisterung. Um eine einheitlich hohe Dienstleistungsqualität zu gewährleisten, überwachen wir stetig die Einhaltung definierter Qualitätsstandards. Hierzu gehören unter anderem die Durchführung anonymer Testkäufe von unabhängigen Unternehmen, sowie über ein effektives von uns entwickeltes Beschwerdemanagement.

Unser oberstes Ziel ist es unseren Kunden und Vertriebspartnern als ein innovativer und maximal effizienter Dienstleister zur Seite zu stehen. Dieses Ziel erreichen wir durch die stetige Weiterbildung unserer Mitarbeiter, der Anpassung an aktuelle Marktereignisse und unser Streben nach der höchstmöglichen Kundenzufriedenheit.

Der stetige Ausbau der Digitalisierung, und die damit verbundene Optimierung der Prozesse, in unserem Unternehmen dient uns als wichtige Unterstützung zur Steigerung der Effizienz. Ein integraler Bestandteil in unserer fortschreitenden Digitalisierung ist der Schutz Ihrer und unserer Daten durch unser Informationssicherheitsmanagementsystem.

Ein weiterer wichtiger Punkt unseres Qualitätsmanagements ist es ökologisch und nachhaltig zu handeln und so die Erhaltung von natürlichen und soziokulturellen Ressourcen für die nächsten Generationen zu sichern.

Die zur Einhaltung der Qualitätspolitik notwendigen Ressourcen werden jährlich geprüft und seitens der Geschäftsführung bereitgestellt.

<b>Reisebüro Papendick GmbH &amp; Co. KG</b> Auf dem Seidenberg 1 53721 Siegburg  <b>www.adacrelsen.com/papendick</b>	Geschäftsführer: Werner Papendick Amtsgericht Siegburg HRB 10424 Ust-Nr. 22057130741	Version:2
		Stand: 04.11.2024
		Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich
Qualitätspolitik		Seite 1 von 1