



QUALITÄTSMANAGEMENTRICHTLINIE DES HOTEL PARQUE TROPICAL

Das Hotel Parque Tropical hat sich zum Ziel gesetzt, die Zufriedenheit unserer Gäste, Mitarbeitenden, Geschäftspartner und sonstigen interessierten Parteien durch ein Qualitätsmanagementsystem zu gewährleisten, das auf kontinuierlicher Verbesserung, aktivem Zuhören und unserem Engagement für Nachhaltigkeit basiert.

Wir fördern die Beteiligung unserer Interessengruppen, indem wir ihre Meinungen, Vorschläge und Beschwerden erfassen, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren und die ökologische, soziale und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit des Hotels zu stärken.

1. Gästefeedback

Die Zufriedenheit unserer Gäste stellt einen grundlegenden Indikator für die Qualität unserer Dienstleistungen dar. Zu diesem Zweck verfügen wir über verschiedene Kommunikations- und Bewertungsmöglichkeiten:

● Interne Fragebögen

Jedes Zimmer verfügt über einen Zufriedenheitsfragebogen, den die Gäste freiwillig ausfüllen und anonym in den dafür vorgesehenen Briefkasten für Verbesserungsvorschläge einwerfen können.

Die Fragebögen enthalten verschiedene Bereiche zur Bewertung der unterschiedlichen Hoteldienstleistungen und ermöglichen dadurch die Identifizierung konkreter Verbesserungspotenziale. Alle Kommentare werden von der Hotelleitung ausgewertet und den Verantwortlichen der betroffenen Abteilungen mitgeteilt, um gegebenenfalls Korrektur- oder Verbesserungsmaßnahmen festzulegen.

Die Fragebögen werden von einem professionellen externen Dienstleister übersetzt. Die Ergebnisse werden wöchentlich und monatlich ausgewertet und mit den Daten des gleichen Zeitraums des Vorjahres verglichen, um die Entwicklung der Gästezufriedenheit zu beurteilen.

Darüber hinaus verfügt jedes Zimmer über eine Informationsbroschüre sowie einen QR-Code mit direktem Zugang zum Rezeptionsservice, der 24 Stunden am Tag zur Verfügung steht, um die Gäste während ihres Aufenthalts bei allen Anliegen zu unterstützen.

● Externe Audits

Wir führen monatlich externe Audits zur Gästezufriedenheit durch, um die Meinung der Gäste während ihres Aufenthalts zu erfassen.

Dieses System ermöglicht die sofortige Bearbeitung möglicher Probleme noch vor der Abreise des Gastes und liefert Vergleichsinformationen zu anderen Betrieben am Reiseziel. Dadurch können weitere Verbesserungspotenziale identifiziert werden.

● Bewertungsportale und soziale Medien

Wir analysieren kontinuierlich bzw. täglich die Bewertungen, die auf Plattformen wie Google, Tripadvisor, Booking.com, HolidayCheck, TUI, Facebook und Instagram veröffentlicht werden.

Alle Kommentare werden geprüft und, sofern erforderlich, individuell beantwortet. Anschließend werden sie der Hotelleitung und den zuständigen Abteilungen zur Bewertung und weiteren Bearbeitung mitgeteilt.

2. Beteiligung der Mitarbeitenden

Das Hotel Parque Tropical betrachtet seine Mitarbeitenden als einen wesentlichen Bestandteil seines Managementsystems.

Um ihre Beteiligung zu fördern, stehen verschiedene Kommunikationswege zur Verfügung:

- Direkte Kommunikation mit den Abteilungsleitern.
- Personalabteilung.
- Anonymer Briefkasten für Verbesserungsvorschläge.

Darüber hinaus finden regelmäßig Treffen zwischen der Hotelleitung und den Abteilungsleitern statt, um Informationen auszutauschen, Ergebnisse zu bewerten, Verbesserungsvorschläge zu entwickeln und die Umsetzung der eingeleiteten Maßnahmen zu überwachen.

3. Beschwerdemanagement

Beschwerden und Reklamationen, die persönlich vorgebracht werden, werden vom Rezeptions- und Qualitäts-/Managementteam bearbeitet. Sie werden ordnungsgemäß erfasst, um eine anschließende Nachverfolgung und Bearbeitung zu gewährleisten.

4. Beteiligung im Bereich Nachhaltigkeit

Wir fördern die Beteiligung unserer Gäste und Mitarbeitenden an der Verbesserung unserer Nachhaltigkeitsleistung.

Ab 2027 wird das Hotel Parque Tropical einen speziellen Abschnitt zum Thema Nachhaltigkeit in die internen Fragebögen aufnehmen, um:

- den Zufriedenheitsgrad der Gäste hinsichtlich unserer ökologischen und sozialen Initiativen zu ermitteln;
- Verbesserungsvorschläge im Bereich Nachhaltigkeit zu sammeln;
- neue Handlungsmöglichkeiten und Verbesserungspotenziale zu identifizieren.

Darüber hinaus werden wir daran arbeiten, einen speziellen Nachhaltigkeitsbereich in die Fragebögen von GESHOTELS aufzunehmen. Dadurch erhalten die Gäste die Möglichkeit, unsere verantwortungsvollen Maßnahmen zu bewerten und auch über diese Plattform Vorschläge einzureichen.

Die gewonnenen Ergebnisse werden jährlich analysiert und ab 2028 als Indikator verwendet, um die Entwicklung der Wahrnehmung unserer Gäste sowie die Wirksamkeit der umgesetzten Nachhaltigkeitsmaßnahmen zu messen.

5. Ziel: Einführung einer integrierten Plattform zur Messung der Gästezufriedenheit

Um das Management des Gästelerlebnisses zu verbessern und unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu stärken, beabsichtigen wir, eine eigene Plattform zu entwickeln und einzuführen, die sämtliche Informationen zur Gästezufriedenheit zentral erfasst.

Diese Anwendung wird es ermöglichen, die über die wichtigsten Online-Bewertungsportale eingegangenen Bewertungen sowie die Ergebnisse der internen Fragebögen in Papierform und alle weiteren vom Hotel genutzten Feedbackkanäle in einem einzigen System zusammenzuführen.

Die Zusammenführung dieser Informationen wird die Ermittlung eines globalen Zufriedenheitsindex ermöglichen und dadurch einen umfassenderen und objektiveren Überblick über die Wahrnehmung unserer Gäste schaffen. Darüber hinaus wird die Plattform die Identifizierung von Trends und Verbesserungspotenzialen, die regelmäßige Überwachung der Ergebnisse sowie die Festlegung datenbasierter Korrektur- und Präventivmaßnahmen ermöglichen.

6. Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung

Alle über die verschiedenen Beteiligungskanäle gewonnenen Informationen werden regelmäßig von der Hotelleitung überprüft und stellen ein wesentliches Instrument dar, um:

- die Qualität unserer Dienstleistungen zu verbessern;
- die Zufriedenheit unserer Gäste und Mitarbeitenden zu erhöhen;
- unsere ökologische und soziale Leistungsfähigkeit zu stärken;
- die Anforderungen der Travelife-Zertifizierung zu erfüllen;
- ein verantwortungsbewusstes Management zu fördern, das auf kontinuierlicher Verbesserung und der Beteiligung aller interessierten Parteien basiert.

Auf diese Weise bekräftigt das Hotel Parque Tropical sein Engagement für einen verantwortungsvollen und nachhaltigen Tourismus sowie für höchste Servicequalität.

Datum: 01-09-2026

Ort: Playa del Inglés

Unterschrift der Hotelleitung: _____

LICA HOTELES, S.A.
p.p.
Antonio Fabelo
Administrador