



**KAMELYA
COLLECTION**
EXCLUSIVE HOTELS

ISO 10002 GÄSTEZUFRIEDENHEIT UND UMGANG MIT BESCHWERDEN

Die Kamelya Collection hat folgende Richtlinien übernommen und beschlossen, sie umzusetzen, ohne dabei ihre Grundwerte zu ändern: Unsere Politik beruht auf ständiger Optimierung, um sicherzustellen, dass unsere Leistungen auf Dauer bestehen bleiben.

Wir arbeiten kontinuierlich an der Erhöhung der Kundenzufriedenheit im Einklang mit der Weiterentwicklung unserer Anforderungen und Servicestandards.

Wir berücksichtigen stets die Kundenwünsche bei der Erbringung hochwertiger Dienstleistungen.

Wenn wir Beschwerden von unseren Kunden erhalten, prüfen wir diese objektiv, aufmerksam, fair, unparteiisch, unvoreingenommen und gebührenfrei, bevor wir eine entsprechende Lösung anbieten.

Um zu verhindern, dass sich eine Beschwerde wiederholt, optimieren wir unsere Systeme und Prozesse kontinuierlich auf der Grundlage von Beschwerden und Vorschlägen.

Der Aufbau langfristiger Beziehungen zu unseren Kunden ist ebenso wichtig wie die Gewinnung neuer Kunden.

GENERALDIREKTOR