

# ROBINSON® CLUB FLEESEENSEE

## Qualitätssicherung

„Wer nicht besser werden möchte, hört auf, gut zu sein!“ Dieses Credo nutzt der ROBINSON Club Fleesensee zur Qualitätssicherung. Wir leben Dienstleistung im höchsten Maße und sind jederzeit bestrebt unser sensibles Produkt auch nachhaltig in der Qualität zu sichern.

### Für unsere Mitarbeiter

Unsere Mitarbeiter sind unser höchstes Gut. Die ROBINS machen durch ihren Einsatz, ihre Leidenschaft, ihr Know-How und ihre Professionalität einen großen Teil unseres Produktes aus.

**TUI-Gether:** Um die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu evaluieren, arbeiten wir mit TUI-Gether. Jährlich werden alle Mitarbeiter anonym befragt. Die Ergebnisse werden in jeder Abteilung ausgewertet und es gibt jährliche Maßnahmenpläne um Prozesse in den Abteilungen zu optimieren.

**Arbeit und Recht:** Jeder Mitarbeiter bekommt mit Arbeitsantritt einen Arbeitsvertrag nach deutschem Arbeitsrecht und wir halten uns an die vom Land gegebenen Vorgaben.

**Kommunikation:** Jeder Mitarbeiter erhält zudem alle Informationen, die er benötigt um einen angenehmen Start in den Job zu bekommen.

**leichter Einstieg:** Wir nutzen das Paten-System. Jedem neuen Mitarbeiter steht ein Pate zur Seite - ein anderer Mitarbeiter, der ihm in den ersten vier Wochen zur Seite steht bei allen Fragen.

**Förderung:** Wir stärken unsere Mitarbeiter und unser Produkt durch aktive Nachwuchsförderung. Jährlich prüfen wir anhand eines Assesment-Verfahrens, ob Mitarbeiter sich zur Weiterentwicklung oder Beförderung eignen. Die Assesment gibt es für alle Abteilungen.

**Training & Kommunikation:** Wir nutzen unser CTS - Crew-Trainings-System. Eine verantwortliche Person im Club schult in regelmäßigen Abständen alle Mitarbeiter in relevanten Themen.

# ROBINSON® CLUB FLEESEENSEE

Für unsere Gäste

Tu Gutes und sprich darüber!

Das Feedback unserer Gäste ist für uns sehr wichtig und wir verstehen, dass dieses Feedback ein enormer Faktor ist, um unsere Qualität zu gewährleisten und zu verbessern.

**TRUSTYOU:** In diesem Portal sind alle auflaufenden abgegebenen Bewertungen unserer Gäste sichtbar (Facebook, Holidaycheck, TripAdvisor uvm.). In allen unser Haus betreffenden Kategorien können wir hier das Feedback sehen und aufnehmen. Alle zwei Wochen werden neue Gästekommentare an alle Abteilungen geschickt. Hieraus entwickeln wir Maßnahmenpläne um zu optimieren bzw. zu informieren.

Für unsere Stakeholder, die Gemeinschaft, Partner und Lieferanten

Nachhaltigkeit gehört zu unserer Politik in allen Konsequenzen. Ob Arbeit, Einkauf, Qualität, Sicherheit.

Wir sind immer bestrebt alle für uns notwendigen Zertifizierungen und Auszeichnungen zu erhalten, die wir benötigen. So können wir jederzeit gewährleisten, dass wir allen ökonomischen, ökologischen und sozialen Aspekten jederzeit gewachsen sind.

**Wartung:** Alle unsere betrieblichen Geräte werden in regelmäßigen Abständen von Partnerfirmen gewartet.

**Hygiene:** Das FRESENIUS-Institut prüft pro Quartal die Qualität unseres Wassers im Poolbereich sowie die Einhaltung der strengen Hygienevorschriften in der Küche.

**Arbeits- Brandschutz sowie 1. Hilfe:** Mit der Berufsgenossenschaft sowie der DEKRA führen wir in regelmäßigen Abständen Arbeitsschutzbelehrungen sowie Brandschutzschulungen und 1. Hilfe-Kurse durch. In unserem Haus gibt es ausgebildete Ersthelfer.

**TRAVELIFE:** Seit 2015 führen wir das Goldsiegel von TRAVELIFE. Dieses Unternehmen steht für Nachhaltigkeit im Tourismus.

**CERTIFIED CONFERENCE HOTEL:** Für unser Business & Incentive-Portfolio sagt diese Auszeichnung aus, dass wir den hohen Standards in dem Bereich entsprechen.

Mahmut Turan  
Clubdirektor

