

Il concetto fondamentale che guida giornalmente le attività di KIA ORA VIAGGI e che porta alla soddisfazione del proprio cliente è:

**Non esiste un buon viaggio in assoluto,
il buon viaggio è quello che incontra i sogni e le speranze del Cliente**

A seguito della situazione di emergenza pandemica il nostro lavoro è fortemente ostacolato, rimane in ogni caso, focalizzato l'attenzione al cliente e all'empatia che questa situazione comporta.

Si è reso necessario uno sforzo e una condivisione da parte di tutto il personale per riuscire ad affrontare la situazione di cui tutti non sappiamo l'evolversi.

In ogni caso rimangono sempre focalizzato il perseguimento costante dei seguenti aspetti:

- Mettere al centro il Cliente e le sue scelte, considerando che si sta lavorando con il tempo libero del Cliente e con quello che ritiene e deve diventare un bel ricordo, è essenziale capire senza ombra di dubbio la sua idea di viaggio;
- Proporre ai Clienti non quello che secondo noi è bello e interessante, ma quello che Loro intendono bello e interessante, pur sottolineando eventuali criticità o peculiarità del territorio;
- Utilizzare la propria competenza e professionalità per offrire la migliore risposta alle esigenze del cliente, fargli evitare errori di valutazione e assisterlo in caso di problemi;
- Migliorare la propria consapevolezza attraverso la formazione continua in loco e la raccolta dei feedback al fine di poter trasmettere al cliente l'entusiasmo e le sensazioni per far sì che il cliente si fidi di Kia Ora Viaggi;
- Concentrarsi a migliorare con continuità i servizi e il sistema di gestione per la qualità, apportando sempre nuovi, attenti e piccoli aggiornamenti utilizzando i feedback;
- Informare il cliente circa le linee guida del turismo responsabile e dell'importanza di rispettare le caratteristiche del territorio con comportamenti adeguati nel rispetto delle popolazioni e della natura;
- Importante inoltre è effettuare il primo contatto al cliente nei tempi definiti e non avere reclami.
- Favorire all'interno dell'azienda la diffusione di valori come l'uguaglianza, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la libertà, la collaborazione e la trasparenza.
- Non ultima la sicurezza dei nostri clienti in tema di emergenza sanitaria.

La Direzione ha scelto di implementare e mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità e si impegna a rispettare i requisiti previsti dalle norme **UNI EN ISO 9001**, per garantire con massima trasparenza il miglioramento continuo della professionalità nelle lavorazioni e nel servizio.

La Direzione Aziendale è responsabile della diffusione, comprensione ed attuazione della Politica per la Qualità a tutte le funzioni che lavorano per la qualità all'interno dell'azienda. In occasione del Riesame della Direzione verifica l'idoneità della politica espressa, valutandone possibili aggiornamenti.

Riferimenti	Fax o sito internet	e.mail
Kia Ora srl	Tel: +39 041 5413751 Fax: +39 041 5088405	Email: booking@kiaoraviaggi.it Pec: kiaora@posta-legale.com

Spinea, 10/11/2020