

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**

- 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 Cliente 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, **anche al fine di contenere il cambiamento climatico;**
- 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 emergenze sanitarie **o situazioni di criticità dei paesi**, assicurando la migliore assistenza in materia di gestione delle restrizioni e protocolli relativi ai viaggi e ai soggiorni nei paesi nostre destinazioni.

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 9001:2015**, 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 87786	Email: booking@kiaoraviaggi.it Pec: kiaora@posta-legale.com

Spinea, 26/11/2025