

Ob bei Privat- oder Geschäftsreisen – Kunden des Reisebüros Papendick können sich seit 80 Jahren auf eine hohe Produktqualität und einen herausragenden Service verlassen. Unsere engagierten und qualifizierten Mitarbeiter setzen sich täglich für die Zufriedenheit unserer Kunden ein. Hundertprozentige Dienstleistungsorientierung, die stetige Verbesserung unserer Qualitätsstandards sowie das Suchen und Finden zukunftsweisender Lösungen für Ihre Reise sind die Grundpfeiler unserer Unternehmensphilosophie.

Qualitätspolitik

Der Grundsatz unserer Qualitätspolitik ist es, ein Höchstmaß an Kundenzufriedenheit zu erreichen. Diesen Grundsatz realisieren wir durch die ständige Verbesserung der Qualität unserer Dienstleistungen. Wir streben danach die Anforderungen unserer Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen. Dabei verpflichten wir uns, alle zutreffenden gesetzlichen, behördlichen und sonstigen verbindlichen Anforderungen einzuhalten.

Wir definieren die Qualität unserer Dienstleistungen anhand transparenter und nachprüfbarer Kriterien, aus denen wir unsere Qualitätsziele ableiten.

Eine Verbesserung unserer Servicequalität erreichen wir durch qualifizierte und motivierte Mitarbeiter. Um eine bestmögliche Qualifikation unserer Mitarbeiter zu gewährleisten, fördern wir diese durch interne und externe Weiterbildungsmaßnahmen und unterstützen sie durch ein kontinuierlich weiterentwickeltes Schulungsmanagement.

Jeder Mitarbeiter leistet einen wichtigen Beitrag zur Steigerung unserer Servicequalität. Daher ist eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit eines unserer wesentlichen Ziele. Um diese zu fördern, setzen wir in unserer Personalpolitik auf Weiterbildung, eine ausgewogene Work-Life-Balance sowie eine offene und transparente Kommunikation.

Ein Höchstmaß an Qualität schafft Kundenbegeisterung. Um eine einheitlich hohe Dienstleistungsqualität zu gewährleisten, überprüfen wir regelmäßig die Einhaltung definierter Qualitätsstandards. Hierzu nutzen wir unter anderem anonyme Testkäufe durch unabhängige Unternehmen, Kundenfeedback, interne Qualitätskontrollen sowie ein systematisches Beschwerdemanagement, das wir kontinuierlich weiterentwickeln.

Unser Ziel ist es, unseren Kunden und Vertriebspartnern als innovativer und effizienter Dienstleister zur Seite zu stehen. Dies erreichen wir durch die kontinuierliche Weiterbildung unserer Mitarbeiter, die Anpassung an aktuelle Marktentwicklungen sowie unser stetiges Streben nach höchstmöglicher Kundenzufriedenheit.

Der stetige Ausbau der Digitalisierung und die damit verbundene Optimierung unserer Prozesse unterstützen uns dabei, die Effizienz und Qualität unserer Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern. Ein wesentlicher Bestandteil unserer Digitalisierung ist der Schutz der Informationen und Daten unserer Kunden, Geschäftspartner und unseres Unternehmens durch unser Informationssicherheitsmanagementsystem.

Ein weiterer wichtiger Bestandteil unserer Unternehmenspolitik ist ein verantwortungsbewusster Umgang mit Umwelt und Ressourcen. Wir streben danach, unsere Umweltauswirkungen zu reduzieren, Ressourcen schonend einzusetzen und einen Beitrag zum Schutz der Umwelt für zukünftige Generationen zu leisten.

Die zur Umsetzung unserer Qualitätspolitik erforderlichen Ressourcen werden regelmäßig überprüft und durch die Geschäftsführung bereitgestellt.

Reisebüro Papendick GmbH Auf dem Seidenberg 1 53721 Siegburg www.adacreisen.com/papendick	Geschäftsführer: Werner Papendick Amtsgericht Siegburg HRB 10424 Ust-Nr. 22057130730	Version:2
		Stand: 12.10.2026
		Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich
Qualitätspolitik		Seite 1 von 1