

# UP!Nagrađivanje u Valamaru

Mary Ann Dizdar  
Voditelj projekata u ljudskim resursima  
Valamar hoteli i ljetovališta d.o.o.



# O Valamaru

Vodeća hrvatska tvrtka za upravljanje turističkim kapacitetima

- 22 hotela (5\*, 4\*, 3\*, 2\*), 7 turističkih naselja i 10 kampova
- 39 objekata s ukupno 39.000 postelja
- 10% kategoriziranih kapaciteta Hrvatske koji čine najveći turistički portfelj pod upravljanjem jedne tvrtke



# Valamar hoteli i ljetovališta - Destinacije



VALAMAR  
HOTELS & RESORTS



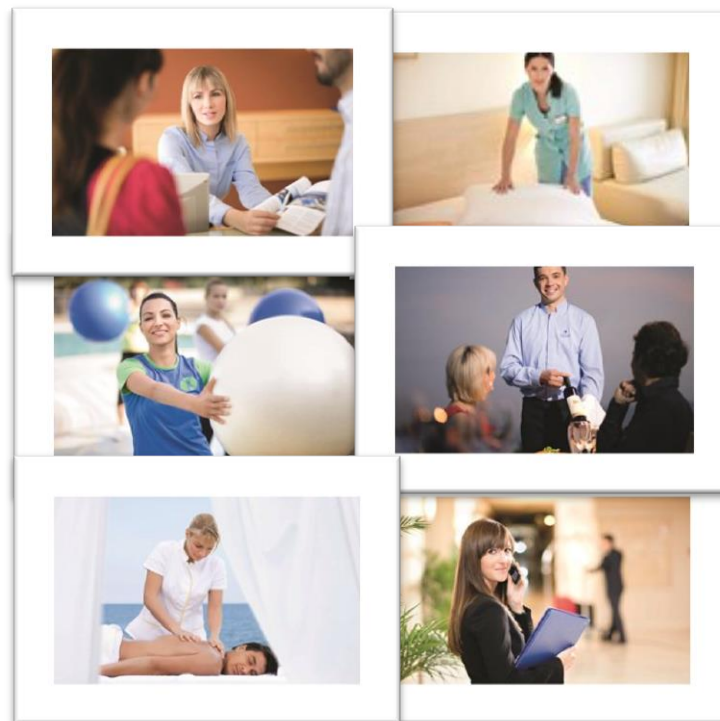
# Vizija i misija

Vizija

**Nezaboravna sjećanja, svakog dana, za svakog gosta!**

Misija

**Biti turističko-ugostiteljska kompanija koja je prvi izbor putnika, partnera i zaposlenika na hrvatskom dijelu Jadrana.**



# Što je Uplifting service @ Valamar

- Nova razina izvrsnosti
- Usluga vođena na razumijevanju gosta i njihovih potreba i želja
- Emotivni doživljaj gosta, domaćinska atmosfera
- Osnaživanje zaposlenika za korak više

**UP!Nagrađivanje** je implementiran kao sastavni dio projekta



# Što je UP!Nagrađivanje

- Promjena sustava nagrađivanja
- Uvođenje novih kriterija
- Kolege i gosti biraju nagrađene radnike
- Potiče se međusobno priznavanje i spremnost na podršku

Pilot UP!Nagrađivanja u 2013. proveo se na 6 hotela i kampova



# Što su ciljevi UP!Nagrađivanja

- Povećanje zadovoljstva gosta pruženom uslugom
- Povećanje postotka povrata gosta
- Povećanje zadovoljstva zaposlenika
- Osnaživanje zaposlenika u svakodnevnom radu i komunikaciji prema gostu
- Unapređenje procesa nagrađivanja zaposlenika



# Što smo napravili

- Osmislili i definirali nove procedure nagrađivanja
- Prezentirali direktorima hotela/kampa
- Mjesečno pratili tijek izbora zaposlenika od strane kolega i gosta
- Provodili anketu zadovoljstva s UP!Nagrađivanjem
- Prikupljali prijedloge za unaprjeđenja





# Što smo postigli

- Povećali kvalitetu rada i kreativnost
- Ojačali osjećaj prihvaćenosti i poštovanja
- Poticali zajedništvo ali i različitost
- Smanjili formalnost
- Odlučili primijeniti Uplifting @ Valamar projekta na cijelu grupaciju



# Što smo postigli

- **Povećanje zadovoljstva gosta pruženom uslugom**
  - poraslo za **3%** na odnosu na 2012.
  - **100% gostiju** ponovo bi odsjelo u našim objektima
  - **97% gostiju** bi nas preporučili
- **Povećanje zadovoljstva zaposlenika**
  - poraslo za **4%** u odnosu na 2012.
- **Osnaživanje zaposlenika u svakodnevnom radu i komunikaciji prema gostu**
  - **veći za 3,5%** u odnosu na 2012.
- **Unapređenje nagrađivanja zaposlenika**
  - **72% zaposlenika** svakako želi nastaviti s takvim oblikom nagrađivanja

# Naši nagrađeni ValamArtists!

