



POLÍTICA DE GARANTIA DE QUALIDADE

A qualidade é importante para os nossos negócios porque valorizamos os nossos hóspedes. Esforçamo-nos para oferecer aos nossos clientes serviços que vão de encontro e até excedam as suas expectativas. Estamos comprometidos com a melhoria contínua e estabelecemos procedimentos de garantia de qualidade que nos permitem medir e melhorar o nosso desempenho.

Estão implementados os seguintes sistemas e procedimentos de forma a garantir uma melhoria continua nos nossos serviços.

- Recolha e monitorização regular do feedback dos hóspedes
- Procedimento de reclamações do cliente
- Formação para os nossos funcionários
- Monitorização regular de feedback, tomando medidas para melhorar quando identificados problemas
- Objetivos de qualidade mensuráveis que refletem os nossos padrões de qualidade de serviço
- Relatórios regulares de feedback com o objetivo de gestão de reclamações de nossos hóspedes

Os nossos procedimentos internos regularmente revistos e os nossos procedimentos de qualidade são comunicados a todos os nossos funcionários de formas várias, através de reuniões de equipa, formações, manual de procedimentos (enviados por email) e informações no staff board.

Embora os Diretores Gerais tenham a responsabilidade final pela qualidade, todos os funcionários têm responsabilidade em suas próprias áreas de trabalho, ajudando a garantir que a qualidade é uma máxima presente em todos os hotéis.