

Política de control de calidad del hotel ABC

Nuestro compromiso

La alta dirección del hotel ABC está comprometida a mantener altos estándares y a garantizar la calidad para nuestros huéspedes, equipo y otras partes interesadas. Solicitamos comentarios periódicamente a nuestro equipo y huéspedes acerca de su experiencia con nosotros y empleamos esta información para mejorar de forma continua nuestras operaciones.

Comentarios de los huéspedes

Contamos con los siguientes procedimientos en vigor para asegurarnos de hacer un seguimiento de los comentarios de los huéspedes y de aplicar los cambios que sean necesarios en nuestro negocio como resultado de dichos comentarios:

- Todas las habitaciones cuentan con tarjetas de comentarios para los huéspedes. Estas pueden rellenarse de forma anónima y se recomienda a los huéspedes que dejen la tarjeta cumplimentada en su habitación para que las recoja el servicio de limpieza de habitaciones o que se la entreguen a un miembro del equipo. Todos los asuntos de gravedad se atienden de inmediato y, cada mes, los comentarios se compilan en un informe que se envía a la alta dirección, junto con cualquier recomendación en cuanto a cambios y mejoras de nuestro servicio.
- Nuestra guía de información para el huésped, colocada en cada habitación, explica cómo el huésped puede presentar una queja a la alta dirección. Incluye un número de teléfono y una dirección de correo electrónico para el director de turno, junto con una dirección postal por si desea enviarnos una carta una vez que haya dejado el hotel.
- Cada año formamos a nuestro equipo en cómo abordar las quejas de los huéspedes. El manual de personal incluye procedimientos para atender dichas quejas.

Comentarios del equipo

Contamos con los siguientes procedimientos en vigor para asegurarnos de hacer un seguimiento de los comentarios del equipo y de aplicar los cambios que sean necesarios en nuestro negocio como resultado de dichos comentarios:

- Junto a la entrada de la sala de descanso del personal hay colocada una urna sellada de sugerencias de los empleados con carteles animando a todos los empleados a proporcionar comentarios de forma anónima.
- El director general recoge el contenido de la urna cada lunes y trabaja donde sea necesario con los directores de los departamentos relevantes para estudiar los comentarios y realizar cambios siempre que sea posible.
- Se informará al equipo de los cambios realizados como resultado de los comentarios en una reunión mensual de la plantilla.