

Objetivo

Crear un documento por escrito que describa su compromiso de ofrecer los estándares de calidad más altos y de solicitar comentarios de huéspedes y del equipo. Esta política estará disponible al público y describirá de qué manera mantiene la calidad y cómo recopilará dichos comentarios y los utilizará para mejorar su negocio.



1: Escribir una declaración general de compromiso

Deberá constar de un solo párrafo. Deberá mostrar que comprende la importancia de mantener estándares de calidad y de recopilar comentarios como una forma de garantizar no solo la calidad en su negocio, sino también su compromiso de solicitar comentarios periódicamente y utilizarlos para mejorar su negocio.



2: Describir de qué manera mantiene los altos estándares de calidad

Dé detalles sobre qué es lo que hace en general para asegurarse de ofrecer estándares de alta calidad (su sistema de gestión de la calidad).



3: Escribir el procedimiento que utilizará para recopilar comentarios de los huéspedes y del personal, y adoptar medidas

- a. Decida cómo recopilará comentarios de los huéspedes, con qué frecuencia se analizarán y quién los analizará. ¿Qué medidas es probable que adopte como resultado? Escriba un resumen de este proceso en su política.
- b. Decida cómo recopilará comentarios del equipo, con qué frecuencia se analizarán y quién los analizará. ¿Qué medidas es probable que adopte como resultado? Escriba un resumen de este proceso en su política. Esta parte de su política deberá estar disponible para el equipo pero no es necesario que esté disponible para los huéspedes o el público.



4: Implementar sus procedimientos

Necesita poder demostrar que ha implementado los procesos que describió. Esto podría incluir cosas como crear tarjetas de comentarios de los huéspedes para colocarlas en las habitaciones y poner una urna de sugerencias en un área de personal, como en la cantina o en la sala de descanso. Si utiliza un sistema reconocible de gestión de la calidad, deberá mostrar su certificación en un área pública y en sus materiales promocionales.



5: Analizar los comentarios y hacer recomendaciones

Deberá recopilar los comentarios periódicamente y resumir los resultados en un documento. Si los comentarios sugieren que necesita hacer cambios o mejoras, estos deberán escribirse como recomendaciones para la alta dirección.



6: Incluir el análisis y las recomendaciones en sus informes internos

Los resultados de la tarea completada en el paso 5 deberán incluirse en cada uno de sus informes internos, de manera que la alta dirección vea los comentarios y pueda adoptar medidas en base a las recomendaciones.

Más información y recursos

Ejemplo de política sobre control de calidad de Travelife

Ejemplo de encuesta con comentarios de los huéspedes de Travelife

Plantilla de encuesta con comentarios de los huéspedes de Travelife

Ejemplo de instrucciones para utilizar los comentarios de los huéspedes de Travelife