

## POLÍTICAS DE CALIDAD

La Calidad es un factor muy importante para nuestro negocio ya que representa un valor añadido para nuestros clientes y un toque diferenciador, y por ello, en los establecimientos de SBH HOTELS & RESORTS tenemos un programa de calidad que garantiza un estándar a seguir, medible y nos ayuda a mejorar nuestro desempeño en todos los ámbitos del servicio hostelero.

- Cumplimos con la legalidad y la normativa vigente.
- Ofrecemos un trato familiar y cercano a nuestros clientes.
- Alentamos y potenciamos el desarrollo profesional para todos nuestros colaboradores, así como el trabajo en equipo y contribuimos en el buen ambiente de ellos.
- Nos fijamos objetivos de calidad medibles, con el propósito de alcanzarlos, los cuales reflejen nuestros estándares de nivel del servicio.
- Garantizamos la calidad del servicio y de los productos que satisfagan y superen las expectativas de nuestros clientes.
- Controlamos y seguimos regularmente la satisfacción del cliente, a través de la recopilación de las sugerencias y quejas del cliente, adoptando las medidas oportunas para mejorar nuestro servicio en un plan de mejora continua en nuestro comité de seguimiento.
- Aseguramos la Calidad integrada ya que los procedimientos internos, instrucciones, políticas y manuales de cada hotel se revisan con regularidad y los objetivos de Calidad son comunicados de diferentes maneras para así poder llegar a todos los empleados: a través de los tabloneros de anuncios, reuniones de equipo, etc. de manera que todos los empleados se involucren en sus propias áreas de trabajo para alcanzar la excelencia.

FUERTEVENTURA 01 Diciembre 2019



FDO.DIRECTOR GENERAL