

QUALITÄTSSICHERUNG



UNSER ENGAGEMENT

Die Hoteldirektion des Aldiana Club Andalusien verpflichtet sich, hohe Standards einzuhalten und Qualität für unsere Gäste, Mitarbeiter und andere Interessengruppen zu gewährleisten. Wir holen regelmäßig Feedback von unseren Mitarbeitern und Gästen über ihre Erfahrungen mit uns und nutzen diese Informationen, um unseren Betrieb kontinuierlich zu verbessern.

GÄSTE-FEEDBACK

Wir haben die folgenden Verfahren eingeführt, um sicherzustellen, dass Feedback unserer Gäste genutzt wird, um notwendige Änderungen an unserem Unternehmen vorzunehmen, die sich aus diesem Feedback ergeben:

- ✓ In allen Zimmern befinden sich Gästekomentarkarten. Gäste werden gebeten, die ausgefüllte Karte entweder in ihrem Zimmer zu hinterlassen, im Zimmer zur Abholung durch das Housekeeping zu hinterlegen oder sie am Front Office abzugeben. Alle schwerwiegenden Probleme werden sofort behandelt. Jeden Monat wird das Feedback in einem Bericht zusammengefasst und von der Hoteldirektion zusammen mit den Abteilungen Änderungen und Verbesserungen festzulegen.

- ✓ Unsere Gästeinformationsbroschüre, die in jedem Zimmer ausliegt, enthält Informationen darüber, wie die Gäste eine Beschwerde an die Geschäftsleitung richten können. Sie enthält eine Telefonnummer und eine E-Mail Adresse des verantwortlichen Managers, sowie eine Postanschrift, falls Sie uns nach dem Auschecken einen Brief schicken möchten.
- ✓ Jedes Jahr schulen wir unsere Mitarbeiter im Umgang mit Gästebeschwerden. Das Verfahren für den Umgang mit Gästebeschwerden ist im Personalhandbuch enthalten.

MITARBEITER-FEEDBACK

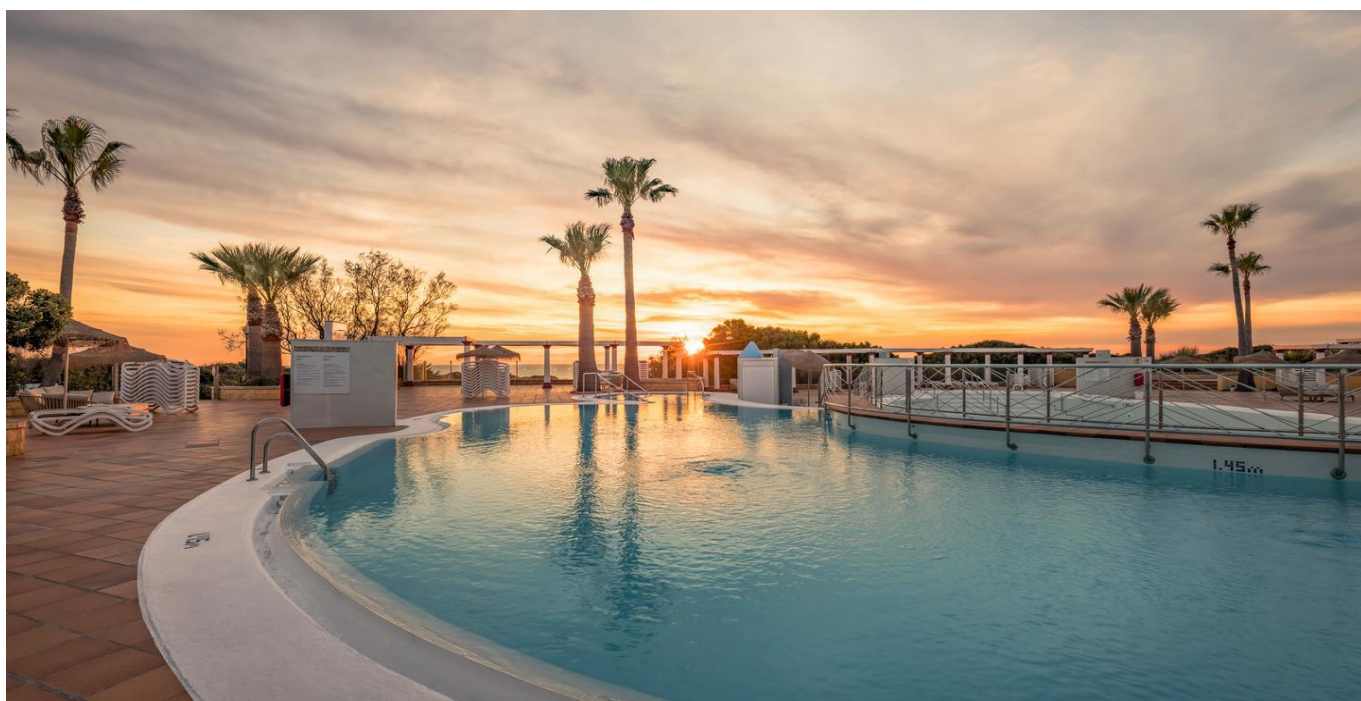
Wir haben die folgenden Verfahren eingeführt, um sicherzustellen, dass wir das Feedback unserer Mitarbeiter aufnehmen, um sicherzustellen, dass wir die Rückmeldungen unserer Mitarbeiterwahrnehmen, um die daraus resultierenden Änderungen in unserem Unternehmen vorzunehmen:

- ✓ Eine verschlossene Box für Mitarbeitervorschläge befindet sich neben dem Eingang zum Pausenraum mit einer Beschilderung, die alle Mitarbeiter auffordert, anonymes Feedback zu geben.
- ✓ Der General Manager sammelt den Inhalt der Box jeden Montag ein und arbeitet gegebenenfalls mit den zuständigen Abteilungsleitern zusammen, um die Kommentare zu prüfen und Änderungen vorzunehmen, wo dies möglich ist.
- ✓ Die Mitarbeiter werden über Änderungen auf Grundlage des Feedbacks informiert, das sie bei regelmäßigen Teambesprechungen erhalten.

Marcel Henneke

General Manager

POLÍTICA DE CALIDAD



NUESTRO COMPROMISO

La dirección del Hotel Aldiana Andalusien se compromete a mantener altos estándares y garantizar la calidad para nuestros huéspedes, personal y otras partes interesadas. Solicitamos periódicamente la opinión de nuestro personal y huéspedes sobre su experiencia con nosotros y utilizamos esta información para mejorar continuamente nuestras operaciones.

SUGERENCIAS DE LOS HUÉSPEDES

Contamos con los siguientes procedimientos establecidos para garantizar que monitoreamos los comentarios de los huéspedes y realizamos los cambios necesarios en nuestro negocio como resultado de dichos comentarios:

- ✓ En todas las habitaciones se incluyen tarjetas de comentarios de los huéspedes. Estas pueden completarse de forma anónima y se recomienda a los huéspedes que dejen la tarjeta completa en su habitación para que la recoja el personal de limpieza o que se la entreguen a un miembro del personal. Cualquier problema grave se aborda de inmediato y todos los meses los comentarios se recopilan en un informe que se envía a la gerencia superior junto con las recomendaciones de cambios y mejoras en nuestro servicio.

- ✓ Nuestro folleto de información para huéspedes en cada habitación contiene información sobre cómo los huéspedes pueden presentar una queja a la gerencia superior. Incluye un número de teléfono y una dirección de correo electrónico del gerente de turno, junto con una dirección postal en caso de que deseen enviarnos una carta después de realizar el registro de salida.
- ✓ Cada año capacitamos a nuestro personal sobre cómo tratar las quejas de los huéspedes y los procedimientos para manejar las quejas de los huéspedes están incluidos en el manual del personal.

SUGERENCIAS DEL PERSONAL

Contamos con los siguientes procedimientos para garantizar que monitoreamos los comentarios del personal y realizamos los cambios necesarios en nuestro negocio como resultado de esos comentarios:

- ✓ Hay un buzón de sugerencias para empleados cerrado con llave junto a la entrada de la sala de descanso del personal con carteles que alientan a todos los empleados a brindar comentarios que pueden ser anónimos.
- ✓ El gerente general recoge el contenido de la caja todos los lunes y trabaja, cuando es necesario, con los jefes de departamento pertinentes para investigar los comentarios y realizar cambios cuando sea posible.
- ✓ Se notifica al personal sobre los cambios que se han realizado como resultado de la retroalimentación en reuniones periódicas.

Marcel Henneke

General Manager