

	QUALITÄTSPOLITIK
	SANTA MONICA SUITES HOTEL

Das **SANTA MONICA SUITES HOTEL** ist ein Hotel, welches es sich als Unternehmen zum Ziel gemacht hat, die allgemeine Qualität, das einmalige Kundenerlebnis wie auch das Bewusstsein für den Umweltschutz auf höchstem Qualitätsniveau zu garantieren.

Sein Design macht es zu einem idealen Ort, um die Ruhe und den Komfort des Hotels zu genießen, ein ideales Ziel für Reisende, die einen angenehmen und erholsamen Aufenthalt erleben möchten.

Die Freundlichkeit des Personals und der Service machen dieses Hotel zu einem perfekten Ort, um einen Urlaub voller Ruhe und Entspannung zu verbringen.

Unsere tägliche Arbeit konzentriert sich auf die Zufriedenheit unserer Gäste während ihres Aufenthalts. Um unser Engagement für Qualität zu festigen, haben wir das Konzept der **kontinuierlichen Verbesserung** übernommen, den Service perfektioniert und den Bedürfnissen unserer Kunden besondere Aufmerksamkeit geschenkt, um so die Loyalität einer treuen Stammkundschaft zu erreichen.

Dafür zählen:

Allgemeine Merkmale

- Wir bauen die Loyalität unserer Kunden auf, indem wir bei jedem ihrer Besuche in unserem Hause die größtmögliche **Zufriedenheit** unserer Kunden anstreben.
- Wir garantieren die **Einhaltung der Vorschriften** zu: der aktuellen Grundgesetzgebung für Tourismus, Gesundheit und Sicherheit sowie anderen Gesetzen und Vorschriften unseres Landes und unserer Autonomen Gemeinschaft, die für uns gelten.
- Wir fördern **Teamarbeit** und abteilungsübergreifende Kommunikation.
- **Wir schulen** unsere Mitarbeiter, um ihre persönliche Ausbildung zu verbessern und nutzen dabei alle Möglichkeiten, sowohl intern als auch extern.
- **Wir fördern** die Beteiligung aller Mitarbeiter an der Verbesserung des Systems und der Erreichung der Ziele, für die abteilungsübergreifende Verbesserungsteams gebildet wurden.

Essen & Trinken

- Wir wählen Lebensmittel und Getränke basierend auf der **Qualität des Produktes** aus und prüfen die verschiedenen Waren, die wir von Lieferanten erhalten.
- Wir akzeptieren keine **Lebensmittel oder Getränke, die beschädigt** von Lieferanten an unserer Warenannahme ankommen.
- **Wir lagern keine großen Mengen an Vorräten**, um Lebensmittelverschwendung zu vermeiden; um eine optimale Qualität insbesondere von Produkten wie Obst, Gemüse, Milchprodukten oder Brot sicherzustellen, geben wir mehrmals pro Woche Bestellungen auf.

	QUALITÄTSPOLITIK
	SANTA MONICA SUITES HOTEL

- Wir lagern unsere Vorräte anhand ihres **Verfallsdatums**.
- Wir haben einen **Hygieneplan (HACCP)** erstellt und führen regelmäßige Überprüfungen durch, um die Lebensmittelsicherheit unserer Produkte sicherzustellen.
- **Wir planen unsere Menüs**, um Lebensmittelverschwendung zu reduzieren.
- Wir fördern das **Null-Kilometer-Produkt**, um einen Beitrag zur lokalen Kreislaufwirtschaft zu leisten.

Kundenzufriedenheit

- Wir bieten unseren Gästen ein hohes Maß an Servicequalität. **Wöchentlich** finden **Treffen** mit den Verantwortlichen aller Abteilungen statt, um Probleme und deren Lösungen auszutauschen und die laufenden Arbeiten sowie eventuell auftretende Verbesserungsvorschläge zu besprechen und zu überwachen.
- Wir haben einen **Zufriedenheitsfragebogen** für unsere Kunden implementiert, in welchen sie ihre Vorschläge, Meinungen und/oder Beschwerden schreiben können. Diese Kommentare sind für uns eine direkte Kundeninformationsquelle. Wir analysieren diese und finden in wöchentlichen Treffen aller Abteilungen eine Lösung bzw. Verbesserung.
- Wir achten im gesamten Hotel auf ein **hohes Maß an Sauberkeit**.
- Wir arbeiten mit mehreren **Online-Meinungsportalen** zusammen und reagieren auf die Kommentare, die wir erhalten.

Wartung

- Die Zimmer werden täglich überprüft, um notwendige **Wartungsarbeiten** durchzuführen. Das Hotelpersonal steht jederzeit zur Verfügung, falls Gäste etwas benötigen.
- Das Santa Mónica Suites Hotel ist der Nachhaltigkeit durch den Einsatz **erneuerbarer Energien** in seinen Einrichtungen verpflichtet.

Um unsere Politik und unsere Ziele zu erreichen, ist die bedingungslose Unterstützung aller Mitarbeiter des Unternehmens, sich in ständigem Engagement für die Qualität der Organisation einzusetzen, erforderlich.

Diese Informationen stehen allen Mitarbeitern und allen interessierten Dritten zur Verfügung.

Manuel Florido
Direktor