

La naturaleza compleja y la dimensión internacional del sector turístico contribuyen a que sea una de las industrias más expuestas a situaciones críticas de diversa índole. No solo existen crisis económicas, sino que el sector turístico se enfrenta a múltiples tipos de riesgos y situaciones adversas como crisis de salud pública (por ejemplo COVID-19), desastres naturales (inundaciones, volcanes, huracanes...), crisis de seguridad (robos, ciber ataques...), crisis reputacional en redes sociales...

SANTA MONICA SUITES HOTEL tiene definido cómo reaccionará el hotel antes una crisis para minimizar los efectos negativos y restaurar el servicio lo antes posible.

Nuestro compromiso con la gestión de crisis se rige por los siguientes principios:

- Planificación y preparación anticipada. Definición del Manual de crisis
- Comunicación rápida y clara. Establecer canales de comunicación con el personal y los huéspedes.
- Adaptabilidad estratégica. Ser flexible en el enfoque y estar dispuesto a ajustar operaciones según las circunstancias.
- Protección de la reputación. Es crucial hacer un seguimiento durante la crisis de la presencia on-line y responder a las críticas y comentarios de manera profesional y considerada.
- Evaluación postcrisis y aprendizaje continuo.

Para conseguir llevar a cabo nuestra política y lograr el objetivo es absolutamente necesario el apoyo incondicional de todo el personal de la empresa manifestado a través del compromiso firme y constante con la Gestión de crisis de la organización.



Manuel Florido
Director