

	POLITIK DES KRISENMANAGEMENTS
	SANTA MONICA SUITES HOTEL

Die Komplexität und die internationale Dimension des Tourismussektors tragen dazu bei, dass er zu den Branchen zählt, die am stärksten kritischen Situationen unterschiedlicher Art ausgesetzt sind. Es gibt nicht nur Wirtschaftskrisen, sondern auch zahlreiche Arten von Risiken und widrigen Situationen, mit denen der Tourismussektor konfrontiert ist, wie z. B. Krisen im Bereich der öffentlichen Gesundheit (z. B. COVID-19), Naturkatastrophen (Überschwemmungen, Vulkane, Hurrikane usw.), Sicherheitskrisen (Raubüberfälle, Cyberangriffe...), Reputationskrisen in sozialen Netzwerken...

Das **SANTA MONICA SUITES HOTEL** hat festgelegte Bestimmungen, wie das Hotel auf eine Krise reagieren wird, um die negativen Auswirkungen zu minimieren und den gewohnten Service so schnell wie möglich wiederherzustellen.

Unser Engagement im Krisenmanagement orientiert sich an folgenden Grundsätzen:

- o Vorausplanung und Vorbereitung.
- o Schnelle und klare Kommunikation. Einrichten von Kommunikationskanälen mit den Mitarbeitern und Gästen.
- o Strategische Anpassungsfähigkeit. Flexibles Vorgehen und stetige Bereitschaft, Abläufe den Umständen entsprechend anzupassen.
- o Reputationsschutz. Es ist von entscheidender Bedeutung, die Online-Präsenz während der Krise stetig zu überwachen und professionell und durchdacht auf Kritik und Kommentare zu reagieren.
- o Bewertung nach der Krise und kontinuierliches Aufarbeiten und Lernen.

Um unsere Politik des Krisenmanagements umzusetzen und unser Ziel zu erreichen, ist die bedingungslose Unterstützung aller Mitarbeiter des Unternehmens unbedingt erforderlich, die sich für eine reibungslose Umsetzung der Firmenpolitik im Umgang mit dem Krisenmanagement verpflichten.


Manuel Florido
 Direktor