



## POLITICA DE CALIDAD

En R2 Hotels estamos comprometidos y trabajamos diariamente para adaptarnos y para poder cumplir con el Sistema de calidad requerido en el sector Hotelero, cada vez más competitivo. Para ello y para poder satisfacer las expectativas de nuestros clientes, disponemos de un Sistema de calidad Turística (Sicted), el cual nos permite una mejora continua basada principalmente en la satisfacción y fidelización de los mismos. Esto no sería posible sin una colaboración e implicación de todo nuestro personal, fomentando un trabajo en equipo y un buen clima laboral.

Asimismo, la Dirección General como principal impulsora del sistema de gestión de la calidad, pone todos los medios necesarios para desarrollar un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno seguro y saludable y facilitando la comunicación con el equipo humano, con un compromiso con el cumplimiento con la legislación aplicable al hotel, así como cualquier otro requisito que no sea de carácter legal, comprometidos con una buena gestión medio ambiental y apostando por una mejora continua en todos los ámbitos.

Utilizamos una serie de herramientas para poder llevar un buen control de la satisfacción de los clientes y poder cumplir los objetivos de satisfacción cliente marcados por la Dirección general:

- Nos anticipamos, para satisfacer los deseos y necesidades de nuestros clientes, buscamos altos estándares de satisfacción del cliente y una fidelización. Con una comunicación directa con ellos, a través de nuestro canal de reservas y deseos y de las recepciones de nuestros Hoteles.
- Promovemos la transparencia mediante la implantación de sistemas y canales de comunicación interna y externa, creada una carpeta de calidad con acceso de cada jefe departamento, para un seguimiento y cumplimiento de las buenas prácticas.
- Trabajamos para conseguir un buen seguimiento a diario de la estancia de nuestros clientes, tratando de evitar quejas, bien a través de llamadas a clientes por parte de recepción, una vez llegan, bien a través de Reviewpro, el cual les manda una encuesta durante la estancia y otra después de su estancia o bien directamente de las que llegan a través de la recepción, donde se anotan en calidad. Tanto en el caso de encontrarse en el Hotel como en el caso de no estarlo, todas las reseñas se contestan por parte de nuestra Dirección, si son negativas se hace un seguimiento hasta su resolución.
- Disponemos también de un buzón de sugerencias para el cliente en la zona del Lobby, trabajamos en los comentarios negativos si los hubiese.
- Nos enfocamos en un buen seguimiento de los comentarios positivos y negativos que aparecen en los diferentes portales, transmitiendo los comentarios a todos los departamentos implicados para su conocimiento y su mejora. Trabajamos con unos objetivos de recomendación.
- Formamos a nuestro equipo para que puedan utilizar de una forma correcta las herramientas proporcionadas.
- Todos nuestros empleados del Hotel están comprometidos con el cumplimiento de los objetivos marcados, a través del conocimiento de estos y de su estado de cumplimiento a lo largo del ejercicio.



Respecto a nuestros empleados,

- Disponemos en la zona de personal de un buzón de quejas y sugerencias, en el cual pueden depositar las mismas de forma anónima. Se recogen por parte de RRHH y dependiendo del ámbito de estas, se transmite a la Dirección y se trabaja juntamente con los jefes de departamento para poder solventarla.
- En las reuniones mensuales entre la Dirección y los jefes de departamento se comentan quejas, sugerencias o problemas detectados por parte de los empleados, se tratan y se buscan soluciones.

En ambos casos las soluciones, cambios realizados, se transmiten directamente al equipo en las reuniones de los jefes de departamentos.

Responsable de Calidad, 01 de julio 2022