



## POLÍTICA DE CALIDAD

**GOLD** tiene el objetivo general de convertirse en un mejor negocio cada día en lo que respecta a la calidad y la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes. Trabajamos continuamente en la satisfacción y la felicidad de nuestros huéspedes durante su estancia, para lograr que regresen al hotel en un futuro.

Trabajamos continuamente para ofrecer un servicio de alta calidad a nuestros clientes.

Para asegurar esto nosotros:

### Alimentos y bebidas

- Mantenemos los alimentos y bebidas cualitativos revisando todo lo que recibimos de los proveedores (locales).
- No guardamos suministros en grandes cantidades; preferimos pedir productos frescos todos los días para estar seguros de la calidad, especialmente de las frutas frescas, verduras y productos lácteos.
- Verificamos los termómetros en todos los refrigeradores y almacenes a diario, y organizamos nuestros suministros en función de sus fechas de caducidad.
- Trabajamos según normas HACCP (higiene de los alimentos).

### La satisfacción del cliente

- Mantenemos un alto nivel de servicio cualitativo para nuestros huéspedes en todo momento. Se llevan a cabo reuniones con la dirección general para mantener este nivel de servicio.
- Aseguramos un alto nivel de limpieza en todo el hotel.
- Se ha creado e implementado un cuestionario de satisfacción en las áreas públicas del hotel donde todos los clientes pueden escribir sus sugerencias, opiniones y / o quejas. Tenemos en cuenta estas sugerencias en nuestro plan de inversión y mejora, y resolveremos de inmediato cualquier problema que surja cuando los clientes aún se encuentren en el hotel.
- Tenemos un auditor externo dos veces al mes. Todos los clientes reciben una encuesta de satisfacción después de la estancia. Respondemos a todos los comentarios en línea, ej. Booking.com, Tripadvisor. Tomamos acciones correctivas cuando sea necesario.

# GOLD

## Mantenimiento

- Se revisan las habitaciones a diario y realizamos cualquier mantenimiento que sea necesario. El personal del hotel está disponible en todo momento por si los clientes necesitan algo.
- Tenemos siempre disponible a un empleado de mantenimiento para arreglar cualquier problema.
- Contamos con un extenso programa de mantenimiento preventivo.
- Estamos comprometidos a reinvertir parte de nuestras ganancias en mejorar nuestro activo.

Esta información se comunica a todos los empleados y a cualquier tercer persona que pueda estar interesada.