



SUSTAINABLE
EXPERIENCES

Política de calidad del Royal Son Bou Family Club

El Royal Son Bou Family Club, establecido en la isla de Menorca, inició su actividad de servicios de alojamiento turístico en el año 1989.

El Hotel está comprometido con la mejora continua de la calidad, su objetivo es la excelencia en el servicio y por esta razón se han establecido los siguientes protocolos de seguimiento y metodologías que aseguren el mejor desempeño posible de la actividad profesional:

1.- El Royal Son Bou Family Club está certificado con el distintivo Compromiso de Calidad Turística del programa SICTED. El SCTE Destinos-SICTED es una metodología que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad en un destino turístico, con un enfoque hacia la mejora continua y una actitud de recuperación y puesta en valor de los recursos disponibles. Una de las herramientas de esta metodología consiste en la identificación de aspectos críticos que afectan a la calidad. Una vez identificado un aspecto crítico se analizan métodos para eliminarlo o atenuarlo de modo que la calidad en el servicio no se vea comprometida. Con la implantación de este sistema de calidad se persigue un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al cliente. La certificación se revisa anualmente mediante auditoría de calidad o de seguimiento por parte de personal técnico del SCTE.

2.- El Royal Son Bou Family Club dispone de un manual de buenas prácticas, un plan de formación y evaluaciones que contrastan y miden la adecuación de la empresa a los estándares deseados de calidad. El manual de buenas prácticas está a disposición de toda persona que quiera consultar los estándares de calidad y objetivos alcanzados en la última auditoría de calidad llevada a cabo por el personal técnico del programa SCTE.

3.- Desde el año 2015, el Hotel emplea un sistema externo para la gestión de las encuestas de satisfacción de clientes llamado Icheckhotel que garantiza la independencia, la rapidez de respuesta y el rigor en la mejora de nuestros servicios. Este sistema nos permite solucionar incidencias con mayor celeridad y tratar los problemas que puedan surgir a nuestros huéspedes in situ. Nuestro departamento de Atención al Cliente se encarga de filtrar y analizar todas las opiniones, quejas y sugerencias. Posteriormente y de manera personalizada, se contacta con el cliente para ofrecerle la asistencia que pueda necesitar para resolver su incidencia o ampliar información. Los resultados de las valoraciones de los clientes se contrastan con unos objetivos de calidad predeterminados por Dirección para cada departamento. Una vez tabulados los índices, se reparten los resultados en todos los departamentos. Una copia de todos los comentarios y de los índices obtenidos se expone

también en el comedor de personal para todos los empleados. Se realizan encuestas de satisfacción semanalmente.

4.- El Hotel dispone en cada departamento de un libro de calidad que recoge las incidencias, comentarios y sugerencias de cada área. Todos estos registros después se unifican en el libro de calidad diario, un registro digital que conserva el departamento de Recepción.

5.- El Hotel mantiene un seguimiento de todas las opiniones vertidas por sus clientes en los distintos portales de opinión como Tripadvisor, Holidaycheck, Google, Booking.com, Zoover, etc. Es política del Hotel contestar a todas las opiniones. Todas ellas se recogen en un listado que se reparte periódicamente en todos los departamentos.

6.- Semanalmente se realizan reuniones con todos los jefes de departamento para comentar y debatir puntos importantes, novedades, incidencias ocurridas, etc. Se elabora un acta de cada reunión que después se reparte a cada jefe de departamento.

6.- El Hotel dispone en el comedor de personal de un buzón para quejas/sugerencias que se revisa periódicamente por parte de Dirección. El Hotel considera que la calidad debe entenderse de manera transversal, debe partir de una buena política de condiciones laborales y de entendimiento con los trabajadores para que éstos puedan ofrecer lo mejor de sí mismos a nuestros clientes. En este sentido, se procura abrir el mayor número de vías de acceso para que los trabajadores puedan transmitir, si lo precisan, de manera directa a la Dirección sus sugerencias y planteamientos.

7.- La Dirección propone una reunión con cada departamento al finalizar la temporada para recoger todas las opiniones, comentarios, quejas y sugerencias. Se elabora un acta de cada reunión y se analizan todas las sugerencias para su posible implementación.

Esta política se revisa por la Dirección regularmente y está disponible para cualquier persona que pueda estar interesada en su revisión (Tel. 0034-971-372358).

Firmado:

Arantxa González – Subdirectora

