

## POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección del **Hotel Florida Spa** considera que la calidad es importante para nuestra empresa porque valoramos a nuestros clientes. Nos esforzamos en proporcionarles servicios que les satisfagan y que incluso superen sus expectativas. Estamos comprometidos con la **mejora continua** y hemos establecido **procedimientos que garantizan calidad** y que nos permiten medir y mejorar nuestro desempeño.

Para ello, contamos con los siguientes sistemas y procedimientos que nos conducen a nuestro **objetivo de satisfacción total del cliente** y mejora continua en todas las áreas del negocio:

- Reuniones regulares y seguimiento de la retroalimentación de los clientes.
- Procedimientos de felicitaciones, quejas y sugerencias de los clientes.
- Formación y desarrollo para todos nuestros empleados.
- Objetivos de calidad medibles que reflejan nuestro nivel de servicio.
- Informes regulares a la Dirección de la retroalimentación de felicitaciones, quejas y sugerencias de nuestros clientes.

Nuestra **Política de Calidad** se aplica a todas las áreas y actividades del hotel. Además, se comunica a todo nuestro personal y está a disposición de los clientes, proveedores, comunidad local y de cualquier otra persona que pudiese estar interesada.



FDO. MÓNICA MARTÍN BIERBRAUER  
*Directora del Hotel Florida Spa*

Julio 2017