

## QUALITÄTSRICHTLINIEN

Qualität ist ein sehr wichtiger Faktor für unser Geschäft, da sie einen Mehrwert für unsere Gäste und einen differenzierenden Touch darstellt, und deshalb haben wir in den SBH HOTELS & RESORTS ein Qualitätsprogramm eingerichtet, das einen einhaltenden Standard garantiert, messbar ist und uns hilft, unsere Leistung in allen Bereichen des Hotelservices zu verbessern.

- Wir halten uns an das Gesetz und die geltenden Vorschriften.
- Wir bieten unseren Gästen eine familiäre und enge Betreuung.
- Wir ermutigen und fördern die berufliche Entwicklung aller unserer Mitarbeiter sowie die Teamarbeit und tragen zu ihrem guten Umfeld bei.
- Wir setzen uns hohe Massstäbe für messbare Qualitätsziele mit dem Ziel, diese zu erreichen, um unseren Level Service Standards entsprechen
- Wir garantieren die Qualität der Dienstleistungen und Produkte, die die Erwartungen unserer Gäste erfüllen und auch übertreffen.
- Wir bearbeiten und registrieren die Gästebewertungen regelmässig durch die Erfassung von Kundenvorschlägen und Beschwerden und ergreifen geeignete Massnahmen zur Verbesserung unseres Service in einem kontinuierlichen Verbesserungsplan in unseren Sitzungen.
- Wir stellen eine integrierte Qualität sicher, da die internen Verfahren, Anweisungen, Richtlinien und Handbücher jedes Hotels regelmässig überprüft werden und die Qualitätsziele auf verschiedene Weise kommuniziert werden, um alle Mitarbeiter zu erreichen: durch Bulletin Boards, Team-Meetings usw., so dass alle Mitarbeiter in ihre eigenen Arbeitsbereiche eingebunden sind, um Spitzenleistungen zu erzielen.

FUERTEVENTURA 01 Dezember 2019



CEO SBH