

POLÍTICA DE CALIDAD

La dirección de Garden Hotels ha definido su política de calidad orientada a obtener la satisfacción del cliente y del empleado. Conocer nuestras metas nos conducirá a la consecución satisfactoria de las mismas. Para ello nuestra política de calidad se basa en los siguientes principios;

- **Mejorar estructura empresa:** difundiendo la cultura de la calidad basada en instaurar un sistema que permita el seguimiento, estudio, corrección y mejora de todos los procedimientos llevados a cabo en el establecimiento.
- **Fomentar el bienestar en el trabajo:** promovemos la gestión participativa y el trabajo en equipo mediante programas de formación y aprendizaje que ofrecemos continuamente a nuestros empleados. Generar un ambiente agradable es tarea diaria de todos y cada uno de los empleados que formamos parte de esta gran familia Garden Hotels
- **Conciencia de Satisfacción:** Todas las personas son generadores de calidad. Es fundamental mantener entre todos un espíritu de continua superación. Para lograr la fidelización de nuestros clientes debemos brindar excelencia en el servicio que debe ofrecerse con extremo cuidado en el pequeño detalle, trato cordial, empatía y sobre todo con una SONRISA.
- **Nuevas oportunidades y mejora continua:** nos gusta escuchar la voz del cliente y del empleado e incrementar así el número de mejoras introducidas gracias a la información transmitida de primera mano a través de las quejas o sugerencias, lo que nos permite a la vez la medición de la calidad de una manera realista y comprometida.
- **Garantizar la calidad del producto y servicio:** nos comprometemos a mejorar y a ofrecer un producto y servicio de calidad en todos nuestros establecimientos. La calidad es fruto de la participación de todos y cada uno de los empleados.
- **Sistema de Gestión:** contamos con una constante actualización de las auditorías, con el cumplimiento de manuales y procedimientos para la correcta obtención de éstos.
- **Cumplir normativa:** cumplimos con todos los requisitos aplicables para el servicio

Para garantizar el éxito de estos principios Garden Hotels ha desarrollado un Manual de gestión que comprende las instrucciones de cada uno de los procesos de su actividad, desde los procesos operativos en los propios centros hoteleros, procesos de dirección, estratégicos y de planificación, y procesos de apoyo. Estas instrucciones son revisadas de forma periódica, y son comunicadas a directivos, mandos intermedios y personal según sus responsabilidades.

GardenHotels cuenta con un Departamento de Calidad que velará por difundir dichas Instrucciones y promover su correcta implantación.

En Inca, a 6 de enero de 2020

Dirección General
Hotels y Aparthotels Garden