

POLÍTICA DE CALIDAD

Así como el resto de políticas, esta adquiere la relevancia que los siguientes compromisos comportan de cara a nuestro principal valor y grupo de interés, los clientes:

1. **Entender y aceptar** el concepto Calidad, del mismo modo en que lo entienda nuestro cliente. Y lo habremos conseguido tras lograr satisfacerlo, igualando o excediendo sus expectativas. Nuestro objetivo principal es lograr que el cliente esté lo más satisfecho posible con nuestros servicios y repita la experiencia.
2. **Crear** un contacto directo y cercano con todos nuestros clientes para conocer todas sus necesidades y poder atenderlas en el tiempo y forma más adecuado y diligente.
3. **Buscar** la fidelidad de nuestros huéspedes a través de la gestión de la calidad y el cuidado de los pequeños detalles, la cercanía, simpatía y familiaridad de nuestro equipo.
4. **Medir** de forma objetiva el nivel de satisfacción de nuestros clientes a través de distintas fuentes como son nuestro Cuestionario de calidad y las opiniones recabadas por otras fuentes como pueden ser las principales OTAS con las que trabajamos.
5. Así como **Gestionar** los comentarios e incidencias que de ello surgen para efectuar las mejoras continuas en nuestro producto.
6. **Promover y motivar** a la plantilla a participar y trabajar en equipo, fomentando la formación y el aprendizaje. Ofreciéndoles todos los recursos que estén a nuestro alcance para que posean todas las herramientas válidas para tal cometido. Esto se hará planteando desde sesiones formativas generales y grupales a sesiones de Coaching personalizadas e individuales.
7. **Buscar** la mejor relación Calidad-Precio del mercado. Para así buscar el equilibrio entre rentabilidad y satisfacción de nuestro cliente.
8. **Mantener y mejorar** día a día nuestros sistemas de gestión y procesos de trabajo con nuestras políticas y declaraciones de intenciones como marco de referencia.
9. **Cumplir** con los requisitos legales, la normativa aplicable y nuestros compromisos de Responsabilidad Social Corporativa asumidos en el tiempo.
10. **Difundir** esta política para que esté al alcance de cualquier interesado.

Resumiendo, nuestro principal objetivo de Calidad es que el cliente se sienta.... como en casa.

Just like HOUM!