

## SISTEMA DE CALIDAD

- Sistema de Calidad 'in – situ'

### **ATENCIÓN AL CLIENTE (GUEST EXPERIENCE MANAGEMENT)**

- Una de las tareas principales del Subdirector es ejercer de anfitrión y Relaciones Públicas del Hotel. El objetivo es asegurar que los huéspedes se sienten a gusto, disfrutando de su estancia y mimados por todos que forman el equipo humano del hotel.
- Cualquier incidencia, accidente, enfermedad, comentario negativo, gesto, etc se debe comunicar al Subdirector. Esta comunicación debe ser instantánea (en persona, whatsapp, teléfono) o en casos menos urgentes por email. Todas las situaciones descritas además deben anotarse en el apartado de PMS 'Quejas legales' con el fin de extraer la Información de Quejas por fechas.
- Todos los clientes que han sufrido alguna incidencia que aparece en el listado de Quejas del día anterior, deben recibir un amenity (brocheta de fruta, cava, etc).
- Es esencial establecer el contacto con los representantes de todos los TTOO y mantener una buena comunicación bidireccional durante todo el año.
- Cualquier queja comunicada por el TTOO o por el mismo cliente debe subsanarse inmediatamente. Si no es posible ofrecer una solución inmediata, se contacta con el cliente con el fin de informarle sobre los pasos que ha dado hotel y el resultado deseado a obtener. Se confirma con el cliente que esta es la resolución idónea de su problema. Después de ofrecer una solución, la Dirección del hotel debe realizar seguimiento y prestar especial atención durante toda la estancia a estos huéspedes. Se puede apuntar también en el DIARIO MAC en el apartado de 'Clientes con especial atención'.
- Cualquier queja recibida por email o portales de terceros (por ejemplo Expedia post-check-in) debe contestar a la mayor brevedad posible, máx. 24 horas.
- En caso de sufrir un accidente dónde la responsabilidad por lo ocurrido recae sobre el hotel, la Dirección decidirá que tipo de compensación procede. Si es necesario activar el servicio médico, este lo cubre el hotel, gestionado directamente por Dirección. Cualquier compensación queda registrada en 'Quejas legales'.
- Subdirección contesta a diario TODOS los comentarios online (Tripadvisor, Holidaycheck, Google, etc) y las encuestas internas. Si el comentario es de un cliente en casa, se intenta identificar y ponerse en contacto con él. En base de estos comentarios y los de las Encuestas internas, se realiza una estadística de las Quejas más repetitivas que se comentan en la reunión con Jefes de Departamento.

#### **GENERAL MANAGER**

- Director General del Hotel está presente durante el servicio de la cena, dando la bienvenida a los huéspedes que llegaron ese día o día anterior. Entabla conversación de forma aleatoria con los clientes con el fin de recibir feedback sobre los servicios del hotel y su nivel de satisfacción. Los comentarios que invitan a una solución rápida y fácilmente implementable, se realizan en los días posteriores a la conversación. El resto se estudia más adelante.
- Dirección entrega su tarjeta de visita durante cualquier interacción con los huéspedes que expresan su deseo de volver. Se le brinda así la oportunidad de contactarnos directamente con cualquier deseo.

#### **CLIENTES REPETIDORES**

- Nuestra meta es conseguir el mayor número de clientes repetidores. En los últimos años se ha consolidado el promedio de más de 200 huéspedes repetidores al mes. La bienvenida a estos clientes es personalizada por parte de todos los departamentos. Se entabla una conversación a menudo con el fin de asegurar su bienestar y también conocer su opinión respecto a las novedades. Siempre cuando se pueda, se utiliza el nombre del cliente.
- Subdirector informa a Recepción por la mañana de las llegadas que quiere saludar personalmente. Recepción avisa por teléfono o whatsapp cuando estos clientes llegan.

#### **CUMPLEAÑOS / LUNA DE MIEL / ANIVERSARIOS / REPETIDORES / OCASIONES ESPECIALES**

- Los clientes con Media Pensión reciben botella de cava con un tarjetón en la cena y el montaje de mesa también es especial aquel día. Los huéspedes que vienen en régimen de SA o AD, se les envía la cava como amenity.
- Recepcionista de noche envía una carta a la habitación del cliente, felicitándole en su día especial y ofreciendo un 10% de descuento ese día en los tratamientos de Spa
- Si el cumpleaños lo celebra un menor, se sirve cava infantil (Champin).
- Los clientes que celebran su Luna de Miel, Aniversarios u cualquier otra ocasión especial, también reciben botella de cava.
- Los clientes repetidores de larga estancia (más de 21 días) reciben el último día una tarjeta del Director, deseándole buen viaje y agradeciendo haberse alojado en nuestro hotel. Subdirección puede decidir regalar un polo con logo Mac para los clientes más leales. Para estos también se les prepara una tarta en la última cena con bengalas y todo el equipo de Restaurante, Dirección, Cocina y un representante de Bares y Recepción se acercan hacia la mesa para despedirse.

- **Sistema de Calidad post-estancia**

- Todos los huéspedes que nos facilitaron su correo electrónico, reciben 24 horas después de realizar el check-out, una encuesta de Calidad. Pueden puntuar diferentes áreas del hotel, servicios y empleados. También pueden dejar sus comentarios en campos de observación.
- Subdirección contesta todas las encuestas de huéspedes e invita a compartir su feedback en portales como Tripadvisor.
- Se cuelgan los resultados online y de Encuestas internas en la cantina para que todo el mundo pueda conocer la satisfacción de clientes y contribuir a la mejora de la misma.

- **Sistema de Calidad para empleados**

- Los empleados pueden transmitir sus sugerencias, quejas o comentarios a través del Portal de empleados.
- Cada semana reciben Newsletter y pueden contestar este email con sus observaciones.
- Se ha creado un grupo en Facebook – Mac Hotels dónde también pueden compartir su parecer.
- Dpto de RRHH está a disposición de los empleados para cualquier consulta.
- Dirección del Hotel está a disposición de los empleados para cualquier consulta.
- Comité está a disposición de los empleados y este en nombre de los trabajadores transmite sus quejas a la Dirección del hotel.
- Se pueden convocar asambleas por departamentos dónde libremente se puede expresar opinión sobre el trabajo a desarrollar/empresa/ambiente laboral/etc.