

Политика качества

SENTIDO Palm Royale Сомма Бэй был открыт в 2003 году для создания всех условий для отдыха наших гостей. Мы находимся в Сомма Бэй, около 45 км к югу от Хургады и наш персонал составляет около 600 человек.

Качество очень важно для нашего бизнеса, потому что мы ценим наших гостей. Мы стремимся предоставить нашим гостям услуги, которые отвечают и даже превосходят их ожидания. Мы стремимся к постоянному совершенствованию и установили специальные нормы обеспечения качества, которые дают нам возможность проконтролировать и улучшить нашу работу.

У нас есть следующие системы и процедуры, для поддержания полного удовлетворения клиента и постоянного совершенствования всей нашей деятельности:

**Регулярные встречи и мониторинг отзывов наших гостей
процедура подачи жалоб клиентов
Обучение и повышение квалификации всех наших сотрудников
Регулярный мониторинг отзывов, принятие мер для улучшения сервиса при выявлении недостатков
достижимые цели в области качества, которые отражают наши стандарты обслуживания
Регулярная отчетность менеджменту отеля об отзывах и жалобах наших гостей**

Наши внутренние процедуры регулярно пересматриваются, и поставленные цели в достижении высокого качества обслуживания регулярно доводятся до ведома всех сотрудников на командных встречах.

Несмотря ни на что, Управляющий отеля несет наивысшую ответственность за качество обслуживания в отеле, так же, как все сотрудники несут ответственность на своих участках деятельности, помогая обеспечить высочайший уровень сервиса в отеле в целом.

**Кристофер Манолис
Менеджер отеля**