

Política de qualidade

A **política de qualidade** de **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, organização dedicada ao turismo de elite, aplicada à gestão de todos os serviços e atividades desenvolvidas nas suas instalações, é inspirada em oferecer ao cliente um serviço completo e personalizado, focado nela, para que você considere nossos estabelecimentos como sua própria casa

Trabalhamos com foco na melhoria contínua dos nossos serviços, reforçando a satisfação dos nossos clientes, de forma a aumentar a imagem de prestígio dos nossos estabelecimentos e a lealdade dos nossos clientes.

Qualidade é para nós saber quem é nosso cliente, quais são suas expectativas e atendê-las sem erro, dentro do prazo, sempre em conformidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis. A satisfação de nossos clientes é nossa.

A gestão da Qualidade visa fortalecer a participação de todos e a eliminação de atividades que não agregam valor ao cliente, melhorando continuamente a competitividade.

De acordo com esta Política, estabelecemos Objetivos de Qualidade em todos os níveis, monitorizando o grau de conformidade para que possamos medir a nossa melhoria.

Nossos principais objetivos são:

- Crescer como empresa, economicamente e em qualidade de serviços
- Aumentar a satisfação do cliente
- Melhorar e expandir as instalações e serviços oferecidos pelo Hotel
- Fornecer os recursos técnicos e humanos mais adequados, levando em consideração os principais fatores físicos, sociais e psicológicos, para o correto desenvolvimento do serviço.

A Diretoria da **ROBINSON Hoteles España & Portugal** revisa periodicamente, pelo menos anualmente, o sistema de gestão da qualidade, para garantir sua conveniência, adequação e eficácia contínuas.

Nesta revisão, as oportunidades para melhorar o sistema e os processos são avaliadas e as necessidades de fazer alterações no sistema da qualidade, incluindo a Política e os Objetivos da Qualidade, são detectadas.

A Diretoria da **ROBINSON Hoteles España & Portugal** reconhece que, para o cumprimento desses objetivos, é essencial a plena participação de todos os funcionários da empresa, unindo-se ao compromisso permanente de melhorar o trabalho individual, o trabalho em equipa e o compromisso total com os objetivos gerais da nossa empresa.