

## **Политика обеспечения качества отеля Royal Palms Beach**

Отель Royal Palms Beach стремится поддерживать высокие стандарты и обеспечивать качество для наших гостей, персонала и других заинтересованных сторон. Мы регулярно запрашиваем отзывы наших сотрудников и гостей об их опыте работы с нами и используем эту информацию для постоянного улучшения нашей работы.

**Отзывы гостей** : у нас есть следующие процедуры, чтобы гарантировать, что мы отслеживаем отзывы гостей и вносим любые необходимые изменения в наш бизнес в результате этих отзывов.

Посетители могут оценивать отель и оставлять свои собственные отзывы о TripAdvisor и Holiday check без перерыва или использовать гостевые книги комментариев. Мы одинаково относимся к нашим местным жителям и иностранцам. Во время пребывания мы делаем звонки вежливости и следим за тем, чтобы все гости были довольны. Если есть какие-либо особые потребности гостей или улучшения, наши сотрудники предпримут незамедлительные действия для устранения проблем.

Все запросы гостей обсуждаются на утренней встрече с руководством, а также любые рекомендации по изменениям и улучшениям в нашем сервисе.

Каждый год мы обучаем наших сотрудников работе с жалобами гостей и процедурам рассмотрения жалоб гостей.

**Обратная связь с персоналом:** у нас есть следующие процедуры, чтобы гарантировать, что мы отслеживаем обратную связь с персоналом и вносим любые необходимые изменения в наш бизнес в результате этой обратной связи.

Закрытый ящик для предложений сотрудников находится в столовой для персонала с вывесками, призывающими всех сотрудников оставлять отзывы, которые могут быть анонимными. Отдел кадров собирает содержимое коробки и при необходимости работает с руководителями соответствующих отделов для изучения комментариев и внесения изменений, где это возможно. Персонал уведомляется об изменениях, внесенных в результате обратной связи, на ежемесячном собрании персонала.