



## POLÍTICA DE CALIDAD

Los Principios Básicos de **RIU Hotels & Resorts** determinan que la satisfacción del cliente es un valor en sí mismo y por tanto la Empresa se debe a sus clientes 365 días al año y 24 horas al día.

Para lograr el máximo nivel de satisfacción del cliente, la gestión de la calidad se basa en los objetivos y compromisos siguientes:

- 1 · **Establecer un contacto cercano y permanente con los clientes** para poder adelantarnos a sus necesidades y atenderlas.
- 2 · **Medir de forma objetiva** el nivel de satisfacción de nuestros clientes como base para efectuar mejoras continuas en nuestro producto y nuestro servicio.
- 3 · **Promover la gestión participativa y el trabajo en equipo**, fomentando la formación y el aprendizaje de la plantilla.
- 4 · **Buscamos diferenciarnos por el servicio** que transmiten nuestros empleados, el cual debe ser:
  - Con extremo cuidado al pequeño detalle
  - Con trato cordial con el cliente. El cliente se debe sentir como en su casa y como la persona más importante
  - Con empatía
  - Y sobre todo con una SONRISA
- 5 · **Garantizar la calidad del producto y del servicio**, manteniendo los márgenes de rentabilidad que permitan seguir creciendo y creando riqueza, de acuerdo a los Principios Básicos.
- 6 · **Cumplir con los requisitos legales, la normativa aplicable** y con los compromisos suscritos por la Empresa.
- 7 · **Mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de forma continua.**
- 8 · **Mantener y actualizar el sistema de gestión** a través del desarrollo y el cumplimiento de los manuales, procedimientos e instrucciones que permitan su implantación efectiva; con las políticas como marco de referencia para establecer y revisar los objetivos anuales.

Nuestra política ha sido comunicada a todo nuestro equipo y está a disposición del público, de los clientes y de nuestros colaboradores.