



Politique

Assurance Qualité

Les clubs du groupe **Valeria Hotels** ont pour objectif de fournir à leurs clients un service de qualité constante ; nous nous efforçons d'offrir à nos clients les normes élevées attendues. Nous attendons de tous les membres de la famille qu'ils travaillent selon ces normes pour nous aider à atteindre les objectifs et les engagements suivants :



Instaurer un contact étroit et permanent avec les clients pour mieux comprendre leurs besoins



Mesurer objectivement notre niveau de satisfaction client. Prendre en compte ces suggestions et opinions comme base pour résoudre immédiatement tous problèmes et effectuer les améliorations futures dans nos services



Promouvoir et Encourager la gestion interactive et le travail d'équipe tout en encourageant la formation continue de la force de travail et d'apprentissage



Chercher à nous démarquer grâce au service transmis par notre personnel, qui doit :

- Porter une attention extrême aux moindres détails
- Être cordial et amical avec tous les clients, leur faire sentir qu'ils sont importants
- Démontrer de l'empathie vis-à-vis des clients
- Afficher un véritable sourire



Garantir au quotidien un haut niveau de qualité et de services à nos clients



Se conformer aux exigences légales, réglementaires et améliorer l'efficacité des processus de gestion



Maintenir et mettre à jour notre système de gestion en favorisant les procédures et les instructions qui permettent la mise en œuvre effective d'un cadre de référence de notre groupe et la révision de nos objectifs annuels.

**Direction Qualité, Hygiène, Sécurité
et Environnement**