

POLÍTICA D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT

Sense els nostres clients i el nostre personal, el somni **ALANNIA RESORTS** no seria possible. Per això treballem dia a dia per assolir els més alts estàndards de qualitat, satisfacció i experiència vacacional, sense oblidar que un treballador implicat i satisfet influeix de manera directa en l'experiència dels nostres clients.

Aquests són els principis d'actuació i les eines que tenim per millorar el nostre compromís amb l'assegurament de la qualitat:

- **Experiència clients:**
 - Una APP per facilitar l'estada: Des de l'APP ALANNIA RESORTS facilitem tota la informació i gestions als nostres clients: check-in online, horaris, programes d'animació, pagament amb polsera, carta de restauració, turisme a l'entorn, wellness, activitats esportives, plànol i report d'incidències.
 - Veu del Client (VOC): Es realitza una enquesta als clients, transcorregudes les 24 hores de la seva estada, analitzant els resultats segons l'Indicador Net de Promotors (NPS) i preguntes de text obert.
 - Reputació en línea: Analitzem la nostra reputació en línea mitjançant una eina on queden registrades totes les opinions que els nostres clients ens escriuen als diferents portals. Utilitzem l'indicador GRI de l'eina per mesurar la qualitat i la seva evolució. Els Directors d'Establiment s'encarreguen de donar resposta a les opinions rebudes.
 - Millora: A la vista dels resultats obtinguts en VOC i en reputació en línea, es traslladen els resultats a la Direcció General, Directors Corporatius i Directors d'Establiment, creant les línies de millora necessàries.
- **Experiència empleats:**
 - Opinió: Es desenvolupa un model de direcció obert i participatiu, en què totes les propostes dels treballadors seran valorades i tingudes en compte.
 - Formació: Es manté un sistema de formació continua, tant online com presencial, per a tot el personal.



Fernando Garijo Domingo

Director General

16/07/2025