

## POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Sin nuestros clientes y nuestro personal, el sueño *ALANNIA RESORTS* no sería posible. Por ello trabajamos día a día para alcanzar los más altos estándares de calidad, satisfacción y experiencia vacacional, sin olvidar que un trabajador implicado y satisfecho influye de manera directa en la experiencia de nuestros clientes.

Estos son los principios de actuación y las herramientas que tenemos para mejorar nuestro compromiso con el aseguramiento de la calidad:

### - Experiencia clientes:

- **Una APP para facilitar la estancia:** Desde la APP *ALANNIA RESORTS* facilitamos toda la información y gestiones a nuestros clientes: check-in online, información COVID, horarios, programas de animación, reserva de turnos de piscina, pagos con pulsera, carta de restauración, turismo en el entorno, wellness, actividades deportivas, plano, horarios y reporte de incidencias.
- **Voz del Cliente (VOC):** Se realiza una encuesta a los clientes, transcurridas las 24 horas de su estancia, analizando los resultados según el Indicador Neto de Promotores (NPS) y preguntas de texto abierto.
- **ReviewPro:** A través de ReviewPro analizamos nuestra reputación online. En esta herramienta quedan registradas todas las opiniones que nuestros clientes nos escriben en los distintos portales online. Utilizamos el indicador GRI de la herramienta para medir la calidad y su evolución. Los Directores de Establecimiento se encargan de dar contestación a las opiniones recibidas.
- **Mejora:** A la vista de los resultados obtenidos en VOC y ReviewPro, se trasladan los resultados a la Dirección General, Directores Corporativos y Directores de Establecimiento, creando las líneas de mejora necesarias.

### - Experiencia empleados:

- **Clima laboral:** Anualmente se realiza a todo el personal la encuesta de Clima Laboral, donde se mide, garantizando la confidencialidad por medio de una empresa externa, el compromiso, liderazgo, gestión de talento, eficiencia organizativa y factores higiénicos. Los resultados son analizados por la Dirección de RRHH, y trasladados a la Dirección General, Directores Corporativos y Directores de Establecimiento, creando grupos de trabajo para establecer planes de acción.
- **Formación:** Se mantiene un sistema de formación continua, tanto online como presencial, para todo el personal.



Fernando Garijo Domingo  
Director General  
01/02/2022