

## 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, informació COVID, horaris, programes d'animació, reserva de torns de piscina, pagament amb polsera, carta de restauració, turisme a l'entorn, wellness, activitats esportives, plànol, horaris i report d'incidències.
- **Veü 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.
- **ReviewPro:** A través de ReviewPro analitza la nostra reputació online. En aquesta eina queden registrades totes les opinions que els nostres clients escriuen en els diferents portals online. 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 ReviewPro, es traslladen els resultats a la Direcció General, Directors Corporatius i Directors d'Establiment, creant les línies de millora necessàries.

### - Experiència empleats:

- **Clima laboral:** Anualment es realitza a tot el personal l'enquesta de Clima Laboral, on es mesura, garantint la confidencialitat per mitjà d'una empresa externa, el compromís, lideratge, gestió de talent, eficiència organitzativa i factors higiènics. Els resultats són analitzats per la Direcció de RH, i traslladats a la Direcció General, Directors Corporatius i Directors d'Establiment, creant grups de treball per establir plans d'acció.
- **Formació:** Es manté un sistema de formació continua, tant online com presencial, per a tot el personal.



Fernando Garijo Domingo  
Director General  
20/11/2023