



Politique d'Assurance Qualité de l'hôtel Sindbad

EDD/P.A.Q/01

Date M.A :30/5/2022

Page 1/1

L'hôtel Sindbad est engagé dans une démarche de durabilité et de responsabilité sociétale et que la satisfaction des clients et des employés est une priorité absolue de ses engagements.

Engagements de qualité :

La direction générale de l'hotel Sindbad s'engage à maintenir des normes élevées et assurer la qualité pour nos clients, notre personnel et les autres parties prenantes.

Nous sollicitons régulièrement les commentaires de nos clients et de notre personnel pour pouvoir améliorer nos opérations.

Commentaires des clients :

Nous avons mis en place les procédures suivantes pour nous assurer que nous surveillons les commentaires des clients et apporter les modifications nécessaires à notre entreprise et satisfaire les attentes de nos clients:

- Après le check in, le réceptionniste contacte les clients pour vérifier la satisfaction de leurs chambres.
- Des enquêtes de satisfaction et de commentaires des clients sont incluses dans toutes les chambres. Ceux-ci peuvent être complétés de manière anonyme. Les clients sont invités à laisser l'enquête remplie dans la chambre qui sera collectée par le personnel de l'étage, ou la rendre directement à la réception afin d'être évaluée par le service qualité.
- Tout client ayant une adresse email reçoit un email qui lui souhaite la bienvenue et lui demande de nous renseigner sur le degré de sa satisfaction
- Le client sera contacté un jour plus tard pour vérifier que son séjour se passe bien.
- Le client peut s'informer ou réclamer directement à la réception ou par le numéro whatsapp suivant 95117116.
- Notre livret d'informations pour les clients contient des informations sur la façon dont les clients peuvent réclamer à la direction. Il comprend l'adresse, numéro de téléphone et un adresse e-mail.
- L'organisation de cocktail chaque semaine est une stratégie efficace pour promouvoir le dialogue avec les clients en matière de leur satisfaction, de remonter l'information et de les informer de notre démarche de durabilité (économie d'eau, économie d'énergie, tri des déchets.)
- Au check out , le réceptionniste s'assure que le client est satisfait de son séjour. Par ailleurs, si le client manifeste un mécontentement on le note dans le log- book
- Le client peut commenter directement sur la page Fb, Instagram de l'hotel, email : sindbad@the-sindbad.com, sur la page Booking.com, Tripadvisor...

Les problèmes sont traités immédiatement. Les commentaires sont rassemblés dans un rapport qui est envoyé à la direction avec toutes les recommandations pour modifications et améliorations de notre service.

- Chaque année, nous formons notre personnel sur la façon de traiter les réclamations des clients.

Commentaires du personnel :

Nous avons mis en place les procédures suivantes pour nous assurer que nous surveillons les commentaires du personnel et apporter les modifications nécessaires à notre entreprise.

- Une boîte à suggestions des employés verrouillée est située au bureau de pointage avec une signalisation encourageant tous les employés à donner des commentaires qui peuvent être anonymes.
- Le directeur général récupère le contenu de la boîte périodiquement et travaille avec les chefs de service concernés pour enquêter sur les commentaires et apporter des modifications dans la mesure du possible.
- Le personnel est informé des changements qui ont été apportés à la suite des réunions d'équipe.
- Une enquête de satisfaction annuelle des employés pour évaluer leurs besoins et apporter des modifications nécessaires pour l'amélioration continue.

Cette politique sera révisée annuellement.

Le :30 Mai 2022

The Sindbad hôtel
Le Gérant
Mr Hédi FOURATI

