



Política de Garantia da Qualidade do Hotel Quinta Alegre

O Hotel Quinta Alegre foi criado em 2003 para oferecer acomodações e serviços de lazer para os seus hóspedes. Com sede no Estreito da Calheta, na Madeira, emprega 20 pessoas.

A qualidade é de alta importância para nós pois valorizamos os nossos clientes. Damos o nosso melhor aos nossos hóspedes e com esses serviços atendem e até excedem suas expectativas.

Estamos focados numa melhoria contínua para estabelecer procedimentos de garantia de qualidade que forneça e melhore nosso desempenho.

Temos os seguintes sistemas e procedimentos para nos apoiar na avaliação do cliente e em geral na satisfação e melhoria contínua em todo o negócio:

- Colecta e monitorização regulares de feedback pelos questionários
- Livro de reclamações do cliente
- Treino e desenvolvimento para funcionários
- Verificação dos feedback dos hóspedes, agindo para melhorar quando identificado algum aspecto menos positivo
- Temos objectivos de alta qualidade definidos que reflectem nos nossos padrões de serviço
- Gerir regularmente os relatórios dos nossos elogios e reclamações

Nossos procedimentos internos são verificados regularmente e as nossas preocupações com igualdade são comunicadas a todos os nossos colaboradores através de reuniões e memorandos.

Embora o proprietário/gerente tenha uma grande responsabilidade pela qualidade, todos os funcionários têm uma responsabilidade em suas próprias áreas de trabalho, ajudando a nossa qualidade em todo o Hotel.

Proprietário / Gerente

Sr. Robert Kusch

02 de Fevereiro 2025