

# Politique Qualité



ibis, première chaîne d'hôtels économiques certifiée ISO9001, agit pour offrir à tous ses clients dans tous ses hôtels un service hôtelier constant et ceci en respectant les engagements de la marque suivant :

- La rapidité des formalités d'enregistrement
- Un accueil sans interruption de jour comme de nuit
- La bonne gestion et le respect de la réservation
- Des équipes accueillantes et professionnelles
- Une chambre propre, calme, à la bonne température et confortable
- Une salle de bain dont l'hygiène est irréprochable
- La proposition d'une offre de restauration 24h/24h 365 jours par ans
- La possibilité de prendre un Petit déjeuner de 4h00 à 12h00
- Une sécurité sans défaut
- Une facturation transparente et sans surprise

ibis s'engage contractuellement avec chacun de ses clients à travers le contrat de satisfaction 15min

ibis invite chaque client à immédiatement signaler tout problème qui pourrait survenir.

Si l'hôtel est responsable et si le temps de résolution du problème est supérieur à 15 minutes, la prestation concernée est offerte au client.





Pour atteindre ces objectifs, ibis :

- Recrute et forme l'ensemble de ses collaborateurs avec le souci premier d'atteindre ces objectifs qualités et d'encourager le développement de leurs compétences.
- Se fixe annuellement des objectifs d'amélioration de la qualité mesurables et cohérents.
- Réalise des contrôles réguliers rigoureux dans chacun de ses établissements pour s'assurer que ses engagements soient tenus.
- Met en place une organisation qui se remet en question de manière permanente à tous les niveaux de la hiérarchie.
- Associe ses sous-traitants et ses fournisseurs dans sa démarche qualité
- Applique et actualise son Système de Management Qualité

Ces engagements concernent tous nos services d'hébergement, de petit déjeuner et de bar.

