

Política de qualidade



Ibis, a primeira cadeia de hotéis económicos com a certificação ISO9001, age com vista a prestar a todos os seus clientes, em todos os seus hotéis, um serviço hoteleiro constante, respeitando os seguintes compromissos da marca :

- Um atendimento sem interrupções, de dia e de noite
- A gestão eficaz e o respeito da reserva
- A rapidez nos procedimentos de registo
- As equipas acolhedoras e profissionais
- Um quarto limpo, calmo, a uma temperatura amena e confortável
- Uma casa-de-banho onde a higiene é irrepreensível
- A proposta de uma oferta de serviço de restauração 24h por dia, 365 dias por ano
- A possibilidade de tomar um pequeno-almoço das 4:00 às 12:00
- Uma segurança sem defeitos a apontar
- Uma facturação transparente e sem surpresas

A Ibis compromete-se contratualmente com cada um dos seus clientes através do contrato de satisfação 15 minutos

A Ibis convida os seus clientes a comunicarem imediatamente qualquer problema que possa surgir.

Se o hotel é o responsável pelo problema e se o tempo de resolução for superior a 15 minutos, a prestação correspondente é oferecida ao cliente.





Para atingir estes objectivos, a Ibis :

- Recruta e dá formação a todos os seus colaboradores com o objectivo principal de atingir os seus objectivos de qualidade e de encorajar o desenvolvimento das suas competências.
- Fixa anualmente objectivos de melhoria da qualidade, mensuráveis e coerentes.
- Realiza controlos regulares rigorosos em cada um dos seus hotéis para se assegurar que os seus compromissos são cumpridos.
- Põe em prática uma organização que se questiona permanentemente em todos os níveis da hierarquia.
- Associa os seus sub-contratados e fornecedores ao seu compromisso de qualidade
- Aplica e actualiza o seu Sistema de Gestão de Qualidade

Estes compromissos dizem respeito a todos os nossos serviços de alojamento, de pequeno-almoço e de bar.

