

Nous sommes parfaitement conscients que la satisfaction du client est l'élément le plus déterminant de la réussite, de la progression et du développement dans notre hôtel elle est une valeur en soi.

Afin d'atteindre le plus haut niveau de satisfaction des clients, notre politique de la qualité est basée sur les objectifs et les engagements suivants:

- 1) mesurer objectivement le niveau de satisfaction de la clientèle pour effectuer des améliorations continues dans nos produits et services.
- 2) Développer les compétences du personnel par la formation et le recyclage dans les divers domaines de la Qualité.
- 3) Chercher toujours à se distinguer par notre qualité de service qui est transmis par nos personnel, qui doit:
 - Portez une attention extrême aux détails.
 - Soyez cordiale et amicale envers les clients. Chaque client doit se sentir à la maison et qu'il sent la personne la plus importante.
 - Démontrer de l'empathie.
 - Et surtout, afficher un sourire sincère.
 - Etre à l'écoute des clients afin de connaître ses besoins.
- 4) Respecter les exigences juridiques, réglementaires pertinentes et les engagements fixés par la Société.
- 5) Améliorer continuellement l'efficacité des processus de gestion.
- 6) Maintenir et mettre à jour le système de gestion en développant et en suivant les procédures et les instructions qui permettent leur mise en œuvre effective.
- 7) Rendre ce document disponible au public, clients et nos collaborateurs.

LE DIRECTEUR GENERAL

HELALI Mehdi