Objetivo

Satisfacer las necesidades, requisitos y requerimientos de los clientes, huéspedes como cualquier otro cliente interno o externo que reciba los servicios de spa del hotel.

Asegurar un servicio enfocado en la satisfacción de los clientes, en la calidad de los productos, pero sobretodo en los estándares de spa.

Roles y Responsabilidades

Alta Dirección: responsables de velar por el cumplimiento de lo establecido por el sistema de gestión así como de velar por la dotación de los recursos necesarios para la adecuada ejecución de todos los servicios.

Encargado de Spa: velar por el cumplimiento de todos lo establecido por el sistema integrado de gestión, ser el encargado de comunicación entre el departamento de Spa, los demás departamentos de la organización y la alta dirección. Además de realizar los pedidos de productos del spa a los proveedores.

Cajero: encargado de velar por el adecuado funcionamiento de la recepción del spa, asegurando el cumplimiento de todos los requisitos del SIG y velando siempre por la calidad y satisfacción de los clientes, hacer los pedidos de productos que se van a utilizados por las masajistas, provenientes de la bodega general.

Masajista: responsable de realizar los tratamientos generales que se venden en el spa, además de realizar el inventario de productos y la esterilización de los equipos. Además de la limpieza y orden de los búngalos asignados a cada una.

Diagrama Departamento Spa:



Servicios que el spa:

* Faciales
* Corporales
* De salón