

MANUAL CORPORATIVO EUROPE HOTELS INTERNACIONAL S.L.

¿QUIÉNES SOMOS?

1. OBJETO

Describir la historia junto a los valores e ideales corporativos de la empresa Europe Hotels International, con el objetivo de transmitirlos a sus empleados los cuales deberán de sentirse identificados y promover en su práctica diaria internamente y con nuestros clientes.

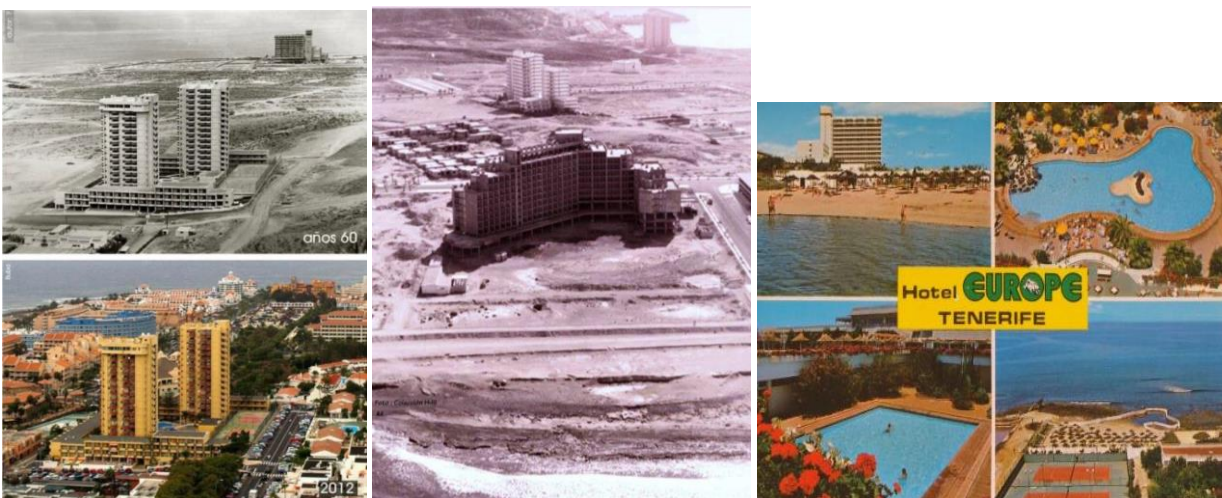
Lo que se busca es un empleado comprometido y fiel a la ideología de Europe Hotels.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta instrucción es de aplicación total a todo el personal de Europe Hotels International, tanto empleados que pertenecen a la empresa como aquellos nuevos que se incorporarán en un futuro, basándose siempre en un proceso de selección fundados en dichos valores.

3. HISTORIA EUROPE HOTELS INTERNATIONAL SL

Hotel Europe Villa Cortés, Hotel Park Club Europe y Hotel Europe Playa Marina forman parte de una cadena hotelera familiar denominada Europe Hotels International S.L. (EHI), cuyo origen comienza en noviembre 1973 cuando la primera generación de Europe Hotels International SL, Karl Gassmann, ha abierto Europe Hotel Tenerife. En ese momento se trataba del segundo hotel en Playas de Las Américas, Arona.



Karl Gassmann tenía el deseo de vender este terreno al cabo de los años, pero ahí es cuando la segunda generación Axel Frithjof Gassmann decidió comprarlo y comenzar con la expansión creando en 1985 el Hotel

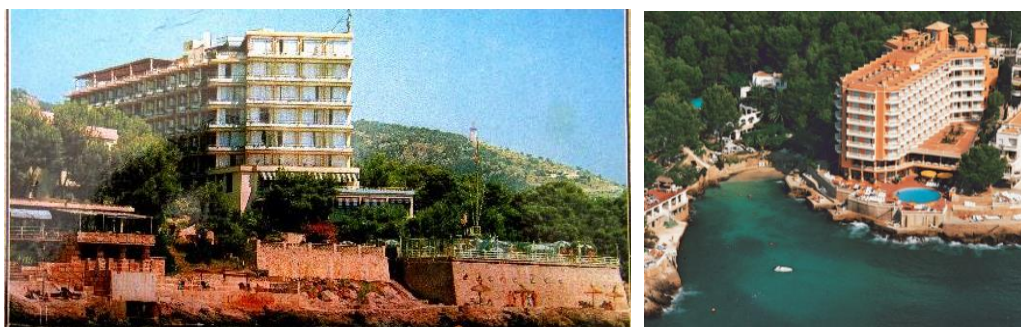
Park Club Europe: un resort todo incluido de 32.000m² y 241 habitaciones, con un sin fin de actividades de ocio y entretenimiento.



En abril de 1990 se desplomó una planta del antiguo Europe Tenerife que hizo que la actividad del Hotel se quede paralizada teniendo que ejercerse la demolición de este el 16 de junio de 1998, por lo que se decidió abrir el nuevo complejo de Hotel de Lujo el 6 junio 2002 de 14.000m², Hotel Villa Cortés, teniendo como único cliente el día de la apertura a una pareja hospedada en la suite 505. Un hotel de 151 habitaciones en primera línea de mar, inspirado en una hacienda mexicana, dedicado al conquistador Hernán Cortés, una edificación disruptiva en aquel entonces.



Antes de la construcción de Villa Cortés se compró el Hotel Europe Playa Marina el 8.12.1996, recientemente renovado, que cuenta con 159 habitaciones en Illetas (Mallorca), rodeado de pequeñas calas de arena blanca y agua turquesa con vistas directas al mar Mediterráneo.



En Mallorca se tiene un nuevo proyecto en curso: Boutique Hotel 5* Europe Sant Bartomeu. Una edificación en el corazón del casco histórico de Palma que cuenta con descubrimientos patrimoniales del siglo XIV.

Poco a poco lo que fue la creación de hoteles independientes fueron convirtiéndose en lo que se conoce hoy en día como la cadena de 8 hoteles con sedes en Múnich (creación 1984 y 1990), Stuttgart (1972 y 2003), Berlín (2010), Tenerife y Mallorca, una empresa en la cual la tercera generación está empezando a formar parte.

Europe Hotels International se encuentra a la vanguardia de la diversificación de mercado hostelero al ofrecer 8 gamas de hoteles de conceptos y categorías diferentes, junto a sus nuevos apartamentos y Villa:

- Para disfrutar de los mejores destinos de playa en España, el grupo posee diversos Hoteles, Resorts, Apartamentos y Villas en las Islas Canarias e Islas Baleares.
- Para los amantes del lujo en Tenerife y Mallorca, puede encontrar dicha opción.
- Para los amantes de la ciudad o viajes de negocio, las principales ciudades alemanas son su destino.

Fue un negocio pionero que, tras varias generaciones, aún mantiene su valor fundamental y legado de brindar alegría y felicidad en la experiencia de sus clientes, somos un hotel con alma y cómo decía Charles Spurgeon "No es lo que poseemos, sino de lo que disfrutamos lo que hace la felicidad".

El compromiso y el esfuerzo son dos pilares fundamentales que esta empresa familiar preserva continuamente para seguir creciendo y para brindar a sus clientes una experiencia inolvidable para que sigan sumando a sus recuerdos.

4. NUESTRO SUEÑO

Ser una cadena hotelera familiar de referencia comprometida con el destino y con las personas.

5. ¿CÓMO HACERLO REALIDAD?

Consolidar nuestra empresa familiar a través de:

- La lucha por ofrecer lo mejor a nuestros clientes, desde la cercanía y amabilidad con el fin de brindar una experiencia autentica, crear memoria y dejar huella.
- La colaboración con el desarrollo social y económico del destino desde un enfoque sostenible y humano.
- La apuesta por colaboradores que trabajen desde la ilusión, esfuerzo y compromiso.
- Una oferta diversificada para darle la oportunidad a todo público de vivir momentos de felicidad.
- La expansión en localizaciones claves.

6. ¿EN QUÉ CREEMOS? ¿QUÉ NECESITAMOS? ¿NUESTROS VALORES?

Como empresa familiar consideramos que nuestros valores han construido nuestra cultura y somos plenamente conscientes de que lo que hagamos hoy tendrá su consecuencia el día de mañana. Es por ello por lo que creemos en:

- El Compromiso:

Con unos mismo, con la empresa, con la sociedad y el medio ambiente.

- El Esfuerzo:

Creemos en la ilusión y perseverancia como motor de éxito y cambio.

- La Humanidad:

Creemos en la empatía, trabajo en equipo y solidaridad para generar un mundo mejor.

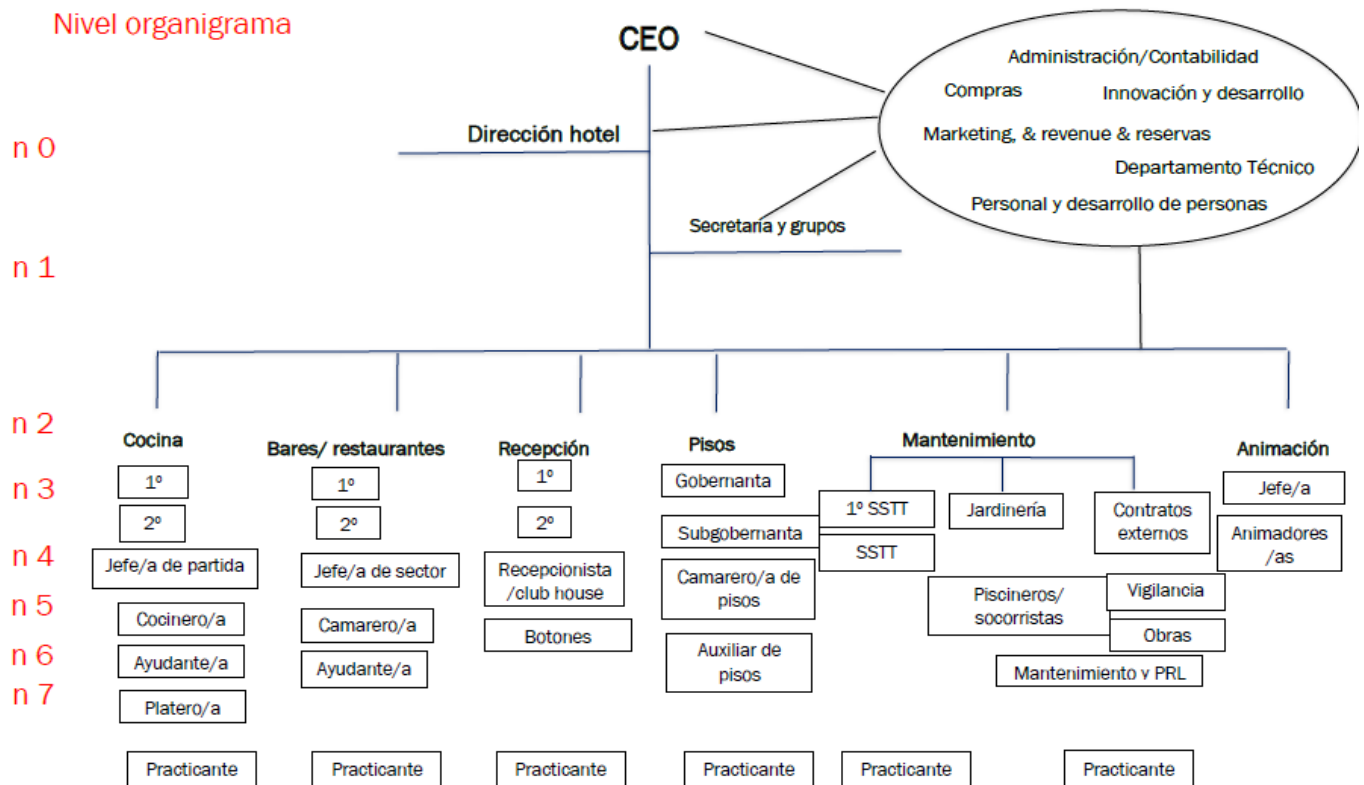
- La Esencia de familia:

Velar por la felicidad de nuestros clientes por medio de la cercanía y amabilidad para generar un vínculo.

7. ORGANIGRAMA

El organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa en la cual se muestran las relaciones y funciones entre sus diferentes colaboradores. Lo que pretende es mostrar cómo funciona esta distribución para que se aplique una comunicación clara y fluida sin que haya saltos de categoría.

Nivel organigrama



8. ESTÁNDARES Y CÓDIGOS DE CONDUCTA

Como cadena hotelera se espera una serie de estándares que nuestros empleados deben cumplir con el fin de transmitir a nuestros clientes y comunidad una imagen de marca: EUROPE HOTELS. En dicho apartado se van a definir instrucciones y observaciones de carácter general:

Código de conducta: ¿Qué se espera en relación con...?

Presencia

- Buena higiene personal, ir perfectamente aseado
- Uniforme siempre limpio y planchado
- Usar color de calcetines discretos en función del color de zapatos
- Zapatos limpios y en buen estado
- Manos siempre limpias, lavárselas con frecuencia
- Barba recortada y corta
- Pelo largo recogido
- Uñas cortas recortadas y sin pinturas de colores fuertes, usar colores neutros y discretos. No se permiten uñas postizas ni acrílicas
- Evitar vestimenta con mucho escote o muy corto
- Todos deben llevar siempre placa de identificación
- No está permitido llevar piercing, ni complementos de gran tamaño y que destaquen en su Uniformidad, y en el caso de usar pendientes deberán ser de tamaño pequeño y de color discreto. No usar anillos ni pulseras ya que pueden causar herida a la hora de trabajar
- El personal mantendrá una postura adecuada, no cruzará los brazos ni meterá las manos en los bolsillos, no se recostarán sobre aparadores, paredes, sillas, sofás, etc.
- Evitar los corrillos entre compañeros y las conversaciones privadas de cara al cliente
- El personal será siempre amable y entusiasta
- El personal será siempre Hospitalario
- El personal estará siempre visible, atento y saludará y se despedirá como corresponde, incluyendo "Gracias".

Comunicación

- Ser amable tanto con el cliente como entre compañeros
- Hablar siempre desde el respeto, las faltas de respeto pueden ser faltas graves que pueden acabar en despidos
- El personal comunicará siempre, a su superior jerárquico, la existencia de algún problema, oportunidades de mejora, reclamaciones y sugerencias recibidas a través de los clientes o de uno mismo. Incluido desperfectos o roturas de otros departamentos, no se puede trabajar sabiendo que algo está roto y dejarlo incomunicado

- Los jefes de departamento comunicarán siempre a dirección cualquier suceso ocurrido o sugerencias recibidas
- Se mantendrá contacto visual y se sonreirá al cliente
- Pensar siempre ante cualquier acción quienes serán las personas involucradas, y comunicar siempre a todas las personas que serán partícipes. En nuevos proyectos siempre habrá que pensar en todas las funciones/procesos que se deberán de llevar a cabo y se deberá de reunirse siempre con todas las personas partícipes para no dejar de lado ningún aspecto que pueda después ralentizar, dejar a medias o parar dicho proyecto
- Mantener siempre una comunicación fluida y constante entre los equipos y los departamentos
- Usar diferentes herramientas de comunicación con el fin de estar al día
- Si se dispone de un email como herramienta comunicativa, este deberá de ser un email de empresa
- Se ha habilitado una nueva plataforma de comunicación en Google Classroom en la cual se publicará información, protocolos, normas y sucesos, y a la cual todos los colaboradores deberán de acceder con frecuencia y estar al día con todo lo publicado. Además, puede ser usada como buzón de sugerencias
- En cada uno de los hoteles se tiene a disposición un buzón de sugerencias en el cual anónimamente todos los colaboradores podrán colaborar con sugerencias, ideas, deseos y /o quejas. Tu voz es importante

Trabajo

- Puntualidad
- Sentirse comprometido con la empresa
- Dejar siempre un turno terminado, evitar dejar cosas pendientes que deban acabar los compañeros del turno siguiente
- Trabajar con cuidado, sin romper utensilios o infraestructuras del hotel
- Trabajar con cuidado y evitar hacer mucho ruido, ya que el descanso y relajación del cliente es lo primordial
- No se permite masticar goma de mascar ni comer durante el turno de trabajo, salvo el descanso legal
- Se utilizará, siempre que sea posible, el nombre del cliente.
- Todo el personal que tenga a su nombre una tarjeta maestra se hace responsable sobre su uso y su pérdida lleva un coste o posible falta
- Fichar en el registro de huellas la entrada (después de vestirse) y salida (antes de desvestirse) del establecimiento hotelero.
- En periodo de COVID en personal mantendrá la distancia de 1,5m entre compañeros y entre clientes
- No utilizar móviles para uso privado en jornada laboral

Empresa

- Tratar todo lo que se encuentra en ella con respeto y educación, como si fuera su propia casa

- Respetar todos los mobiliarios e infraestructuras del hotel
- No tirar basura ni colillas al suelo, hay papeleras, es una falta de respeto hacia los compañeros que deban de recogerlo
- Reciclar: diferenciar entre cartón, plástico, vidrio, envase peligroso, envase contaminado, escombro...
- Tirar la basura dentro de los contenedores, cualquier elemento que salga del contenedor se debe recoger y depositar debidamente
- No romper mobiliario o infraestructuras. El no cumplir esta norma puede llevar faltas graves que acaben en despido
- Prohibido fumar dentro del recinto de la empresa, hay zona de fumadores habilitada. El no cumplir esta norma puede llevar faltas graves que acaben en despido
- No se permite aparcar vehículos particulares en la carga y descarga o parking del hotel salvo autorización expresa
- Hay que respetar los rangos de horarios para las comidas en el comedor de personal
- El personal no puede usar zonas comunes ni material destinado al cuidado del hotel y del cliente, por ejemplo, el empleado no puede usar baños de clientes o habitaciones, amenities, comida/bebida de cliente, material de limpieza para uso propio...
- El personal no puede llevarse absolutamente nada destinado al cliente o al cuidado del hotel a su casa, se podrán hacer inspecciones aleatorias a las pertenencias del trabajador (bolsos y taquillas) y en caso de incumplir esta norma acabará en falta grave
- En caso de poseer red social (Instagram, Facebook, LinkedIn, Twitter...) sería ideal que siga a la cuenta del hotel en el que trabaja con el fin de incrementar el sentimiento de pertenencia, interacción y dar posibles sugerencias, ya que en muchos casos los empleados son los protagonistas y pueden dar las mejores ideas

9. REGISTRO

Quién lo registra:	Donde se registra:	Cuando se registra:	Formato de registro:	de Validez hasta:	del documento
Arianna Gassmann	Carpeta Manual de procedimiento de buenas prácticas y Carpeta Google Drive	Septiembre 2020	Papel y electrónico	Indefinido	