

## FILOSOFÍA DE EMPRESA

Set Hotels S.L es una empresa hotelera creada en 1995 desde un grupo familiar de empresas vinculadas al sector turístico con sede en Menorca cuyo origen se remonta a 1963. Actualmente la empresa explota varios establecimientos situados en Menorca y cuenta con más de 200 trabajadores. Somos una empresa dinámica en constante evolución, y desde nuestros inicios sabemos que para conseguir un alto grado de satisfacción de nuestros clientes debemos conseguir un elevado estándar de calidad para nuestros establecimientos. Sabemos que invertir en calidad, teniendo en cuenta el respeto al medio ambiente, es invertir en nuestro futuro. Para conseguirlo tratamos que todo nuestro equipo humano, en un marco de constante mejora, trabaje con estas premisas:

- La optimización de los procesos de trabajo y la innovación del producto para lograr satisfacer al cliente incluso por encima de sus expectativas.
- La estandarización del servicio que se presta en todos los establecimientos de la cadena para que todos nuestros clientes obtengan un alto grado de satisfacción independientemente del establecimiento elegido para sus estancias.
- La identificación y adopción de estrategias dirigidas hacia la fidelización de nuestros clientes.
- El exhaustivo control de los impactos que nuestra actividad genera en el entorno. Gestionamos nuestros residuos y prevenimos la contaminación de modo eficiente. Involucramos a nuestro personal y nuestros proveedores en la gestión del medio ambiente. Potenciamos la compra de productos locales en nuestra política de compras para la reducción de emisiones de CO2 generadas por el transporte.
- El cumplimiento de todas las normativas que regulan nuestra actividad, tanto las relacionadas con la prestación del servicio como con la protección del medio ambiente, así como la que hace referencia a la seguridad y salud de nuestros trabajadores y clientes.
- El compromiso responsable con la sociedad estableciendo acuerdos de colaboración con entidades e instituciones locales, promoviendo, respetando y apoyando además la cultura y las tradiciones propias de nuestra isla.
- El compromiso responsable con los trabajadores a través de nuestro programa de fidelización del empleado.

La Dirección de Set Hotels propone anualmente objetivos para desplegar esta filosofía de empresa, que es revisada periódicamente para su continua adecuación.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Francisco Mercadal'.

Francisco Mercadal  
Director General

Menorca, Enero 2018