

POLITIQUE DE GESTION

Hotel Akelarre est un établissement engagé en faveur de **la durabilité, de l'accessibilité, de l'innovation, de la technologie et de l'excellence en matière de gestion.**

C'est pourquoi nous nous engageons à faire évoluer notre modèle de gestion vers les principes de **l'Entreprise Touristique Intelligente (ETI)**, comme cadre structurant de notre activité quotidienne.

La Direction de l'Hôtel Akelarre pilote la mise en œuvre de cette politique, en assurant son intégration dans la stratégie de l'établissement et sa révision périodique, afin de positionner l'Hôtel Akelarre comme une **référence mondiale du tourisme gastronomique durable et intelligent, fondé sur l'excellence du service.**

➤ **Mission**

Créer des expériences d'hébergement uniques, où l'excellence, le confort, l'authenticité et le respect de l'environnement se conjuguent pour offrir des séjours mémorables.

➤ **Vision**

Être une référence du tourisme gastronomique durable, reconnue pour l'excellence de son service, le soin apporté à l'environnement et sa capacité à créer des expériences authentiques qui inspirent nos clients.

➤ **Valeurs**

1. Promotion de la culture gastronomique basque.
2. Durabilité
3. Authenticité
4. Excellence
5. Hospitalité professionnelle et chaleureuse
6. Tranquillité et bien-être
7. Amélioration continue
8. Innovation constante

Notre politique de gestion ETI repose sur les engagements suivants :

1. Gouvernance et gestion responsable

Nous encourageons une gestion transparente, éthique et efficace, orientée vers une prise de décision fondée sur les données et vers l'amélioration continue de nos processus.

De même, nous informons régulièrement nos clients, notre équipe et l'ensemble des parties prenantes de notre politique de gestion.

2. Orientation client et excellence de l'expérience client

Nous plaçons le client au cœur de notre activité, en nous appuyant sur des outils numériques et des canaux de communication efficaces entre nos différentes équipes, afin d'optimiser son expérience avant, pendant et après son séjour.

3. Innovation et digitalisation

Nous encourageons l'adoption de solutions technologiques qui optimisent la gestion, améliorent l'efficacité opérationnelle et apportent de la valeur à l'expérience client.

4. Durabilité globale

Nous exerçons notre activité en minimisant l'impact environnemental, en favorisant l'efficacité énergétique, une consommation responsable et une gestion durable de toutes les ressources, en réduisant les rejets polluants dans l'environnement, en favorisant la préservation du milieu naturel et en soutenant le patrimoine culturel ainsi que le respect de la communauté locale.

5. Accessibilité et inclusion

Nous œuvrons à offrir des services accessibles et inclusifs, afin que chacun puisse profiter de nos installations dans des conditions d'égalité.

6. Sécurité et conformité réglementaire

Nous garantissons la sécurité de nos clients et de notre équipe, ainsi que la protection des données personnelles, en appliquant des mesures de prévention et de contrôle adaptées.

Nous garantissons le respect de la réglementation en matière de gestion environnementale, de prévention des risques professionnels et de sécurité des installations.

7. Connectivité et interopérabilité

Nous favorisons la connectivité numérique et l'intégration à l'écosystème touristique de la destination, en facilitant la collaboration avec d'autres acteurs et plateformes.

8. Développement de notre équipe

Nous encourageons la formation continue et la participation active de notre équipe à la culture ETI, en favorisant l'innovation et l'amélioration constante.

9. Amélioration continue fondée sur les données

Nous mesurons et analysons nos résultats à l'aide d'indicateurs clés, et nous auditions le système chaque année, en utilisant ces informations pour la prise de décision et l'optimisation des processus.

SIGNÉ LE :

13/04/2026


LAS HABITACIONES DE AKELARRE S.L.U.
CIF: B75201722
PADRE ORDOÑA 16
DONOSTIA-SAN SEBASTIAN 20008
GIPUZKOA