



SEASIDE COLLECTION



★★★★★

GRAND HOTEL RESIDENCIA

Informe de Sostenibilidad

INTRODUCCIÓN

Theo Gerlach, propietario de Seaside Hotels, visitó por primera vez Gran Canaria en 1970 y vio desde aquel entonces el potencial de la isla: un destino ideal para crear experiencias vacacionales únicas, que a su vez reflejaran y respetaran la cultura y tradiciones de las islas. Alojarse en un lugar donde el lujo se disfrute de manera discreta, un lugar donde a él mismo le gustaría pasar su tiempo libre.

Con la certeza de que el turismo impulsa la economía del archipiélago, Seaside Hotels ofrece alojamiento de alto standing y una atención al cliente y gastronomía de primer nivel, lo que propicia que un alto porcentaje de clientes regrese con asiduidad a las islas para disfrutar de sus vacaciones.

Aunque la historia de Seaside Hotels se remonta a casi 50 años, la empresa siempre mira hacia adelante. El grupo hotelero dispone de un programa continuo de renovación de habitaciones e instalaciones, garantizando que los hoteles se mantengan en las mejores condiciones, invierte en las últimas tecnologías y equipos que reducen el impacto medioambiental, apuesta por el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y tiene un compromiso con la comunidad, contribuyendo a la economía local.

En 2019 nos hizo mucha ilusión lanzar nuestra nueva identidad de marca, fiel reflejo de nuestra pasión como anfitriones. Nuestros hoteles, que cumplen con las expectativas de los clientes más exigentes y atraen a un público comprometido con el medio ambiente y la responsabilidad social, ofrecen espacios para la reflexión y relajación, en entornos naturales donde poder desconectar del día a día.

La amabilidad del servicio se ve respaldada por la atención al detalle, convirtiendo a Seaside Hotels en un referente para muchos huéspedes. Es este trato tan cercano y familiar lo que provoca que muchos clientes regresen y junto a ellos, las generaciones venideras.

“Deseamos que las iniciativas y proyectos en curso en nuestros hoteles en Gran Canaria y Lanzarote sigan reflejando nuestros principios y valores y que éstos perduren en el tiempo para las generaciones futuras”.

Theo Gerlach
Propietario, Seaside Hotels.





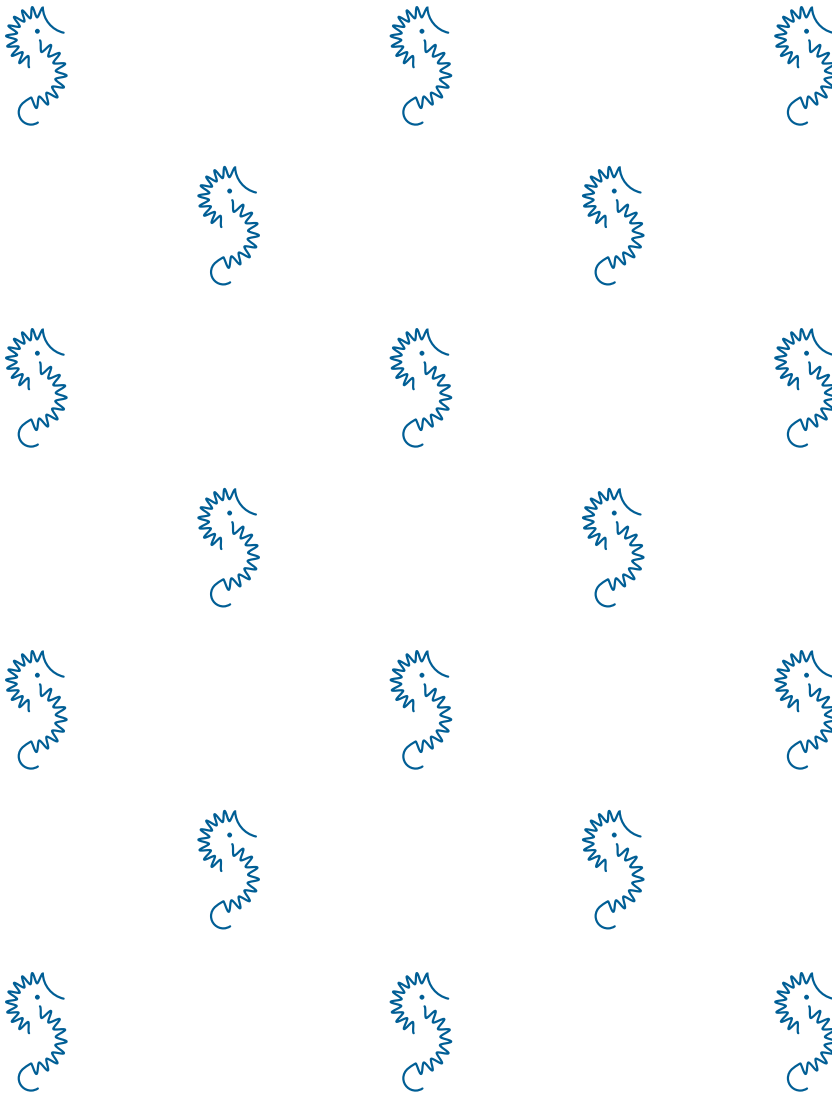
Nº HABITACIONES GRAN CANARIA

Seaside Hotel Sandy Beach****	256 habitaciones
Seaside Hotel Palm Beach*****	328 habitaciones
Seaside Grand Hotel Residencia*****	94 habitaciones

Nº HABITACIONES LANZAROTE

Seaside Los Jameos Playa****	530 habitaciones
------------------------------	------------------

Nº TOTAL DE EMPLEADOS 900



REBRANDING DE LA EMPRESA

La renovación de la marca, en junio del 2019, incluyó un cambio de nombre, pasando de Seaside Hotels a Seaside Collection. La identidad visual se reformuló mediante un nuevo “caballito de mar”, que siempre ha sido el emblema de los hoteles. La nueva imagen de marca “Seaside Collection” y el emblema del renovado caballito de mar actúan como símbolo para unir la individualidad de los hoteles y su singularidad dentro de la colección.

Los hoteles de cuatro estrellas del grupo, el Seaside Sandy Beach**** en Gran Canaria y el Seaside Los Jameos**** en Lanzarote, no cambian su nombre y siguen integrando la marca “Seaside”, mientras que los hoteles de cinco estrellas Palm Beach***** y Grand Hotel Residencia ***** GL en Gran Canaria, seguirán conservando su propia identidad corporativa individual.

ASPECTOS DESTACADOS SOBRE SOSTENIBILIDAD

Cada año nos esforzamos por mejorar una serie de indicadores medioambientales y sociales. Recogemos, analizamos y revisamos cientos de datos, desde el uso del agua y la energía, hasta las puntuaciones de satisfacción de los clientes, y celebramos reuniones periódicas con nuestro personal para debatir las oportunidades y los retos.

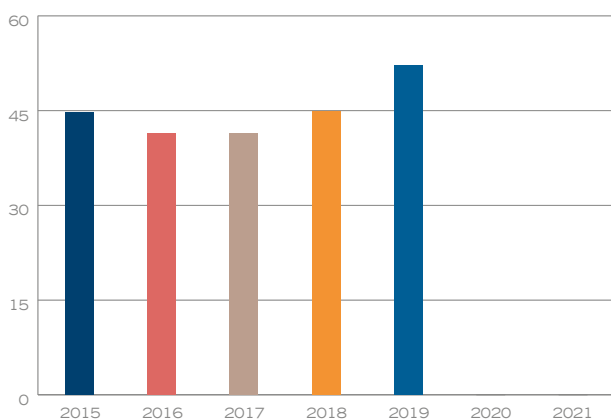
Gran parte de este trabajo se lleva a cabo entre bastidores y a menudo pasa desapercibido para los clientes; sin embargo, nuestro equipo directivo reconoce los esfuerzos y logros de todo el personal, siendo este informe anual de sostenibilidad un espacio donde reflejar el trabajo desempeñado.

Nos gustaría compartir algunos de los aspectos más destacados de este año y hacer una reflexión sobre los pasos que hemos dado desde el año 2015.

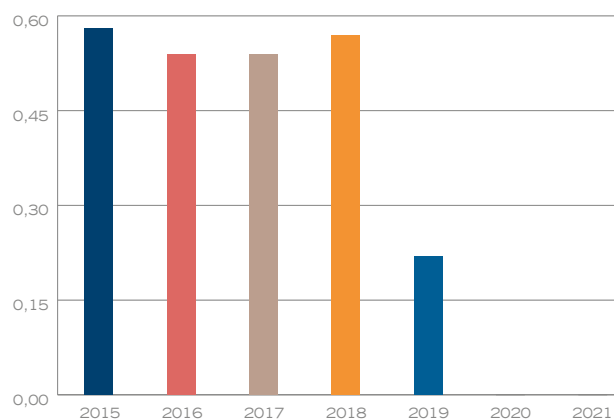
EL MEDIO AMBIENTE

Los hoteles pueden utilizar cantidades importantes de recursos naturales y, a su vez, producir cantidades significativas de residuos. Teniendo en cuenta el impacto en el medio ambiente que esto genera, hemos puesto en marcha una serie de iniciativas para paliar esta situación, además de animar continuamente al personal a identificar nuevas oportunidades e innovar. Igualmente, informamos a nuestros huéspedes sobre cómo nos pueden ayudar.

Consumo de electricidad por noche por huésped en k/w Horas



Consumo de gas propano por noche por huésped en k/w Horas



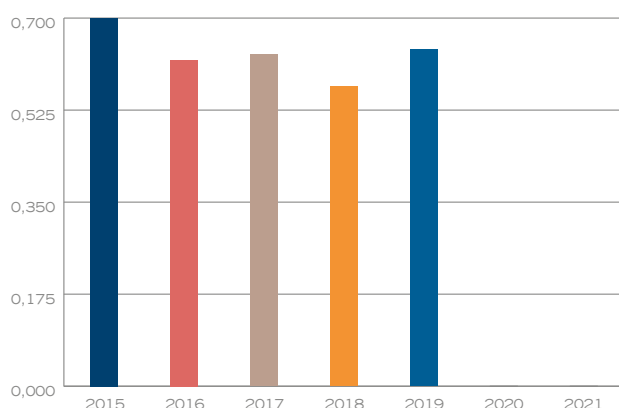
Teniendo en cuenta todas las fuentes de energía y analizando las estadísticas de consumo reales, el consumo energético global del Grand Hotel Residencia en 2019 y hasta la fecha, es un 5% inferior al de los 12 meses anteriores de 2018.

Sin embargo, debido a la reducción de la ocupación, el consumo por noche por huésped ha aumentado. Mientras que la instalación de un nuevo sistema de calefacción en febrero de 2019 aumentó el consumo de electricidad, el gráfico anterior demuestra que se redujo significativamente el consumo de gas propano, lo que llevó a la reducción general del uso de energía en un 5%.

Las medidas clave de ahorro energético incluyen:

- El aire acondicionado se apaga o se reduce el tiempo de funcionamiento en los meses de invierno
- Todas las habitaciones tienen instalados sensores para garantizar que el aire acondicionado no funcione cuando las puertas y las ventanas están abiertas
- La iluminación del área del personal funciona con sensores de movimiento
- La iluminación decorativa se apaga durante la noche
- En la medida de lo posible, toda la iluminación es LED, reduciendo significativamente el consumo
- El calor generado por los aparatos del aire acondicionado se recupera para calentar el agua de nuestras piscinas
- Procedemos a la descalcificación de todos los hervidores de agua de las habitaciones, reduciendo la energía necesaria para calentar el agua.

Consumo de agua por noche por huésped en metros cúbicos



Las medidas clave de ahorro de agua incluyen:

- Los chorros de masaje de agua se accionan con un botón de control manual junto a la piscina.

- Las fuentes se apagan por la noche para ahorrar energía y agua.
- Los jardines se riegan a última hora de la noche o a primera de la mañana y utilizamos un sistema de riego por goteo para minimizar el desperdicio por evaporación.
- La lavandería se hace in situ, nuestras máquinas están programadas específicamente para utilizar cantidades óptimas de agua, energía y detergentes para minimizar el desperdicio.
- Todos los filtros de las piscinas del Grand Hotel Residencia se han cambiado de arena a vidrio activo, lo que prolonga la vida útil del equipo y reduce la cantidad de agua necesaria para el lavado a contracorriente.

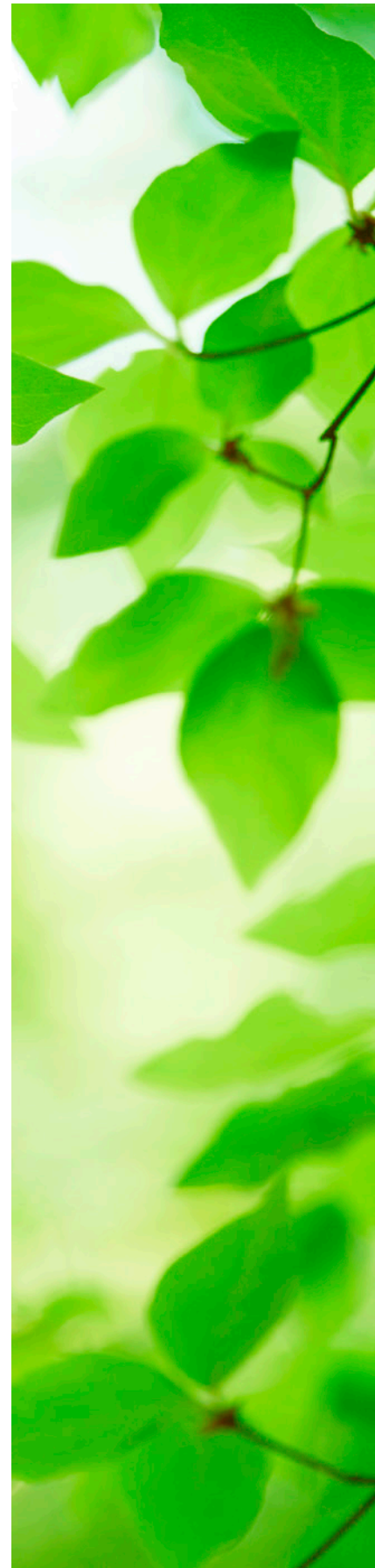
El cambio significativo en 2016 se debe a los niveles de ocupación extremadamente altos de este año en particular.

Las principales medidas de reducción de residuos incluyen:

- Servicio de cena a la carta 5 días a la semana, reduciendo significativamente el desperdicio de alimentos en comparación con un servicio tipo buffet.
- Las necesidades del buffet se encargan semanalmente, en estricta consonancia con el número de huéspedes, para evitar el desperdicio innecesario de alimentos
- Cambio de las botellas de agua de 8 litros en el área del personal por una máquina de filtrado de agua que reduce el consumo de botellas de plástico en una media de 280 botellas de 8 litros al mes
- Proponemos una auditoría de plásticos de un solo uso para 2020 que nos ayudará a identificar otras áreas y objetos cuyo uso podamos reducir
- Probar nuevos sistemas de limpieza para reducir los envases de plástico asociados

Las medidas clave de reducción de productos químicos incluyen:

- Probar el uso de sistemas de ozono acuoso estabilizado para la limpieza y la desinfección, reduciendo potencialmente el uso de productos químicos hasta en un 80%.
- Programación específica de las lavadoras para evitar el uso excesivo de detergentes.
- Cambio de productos químicos tóxicos para limpiar las tuberías de desagüe por bacterias naturales que se cultivan in situ y que limpian eficazmente la grasa y la materia orgánica sin causar ningún daño al medio ambiente.



“El equipo técnico del Grand Hotel Residencia no deja de innovar. En 2015 se instalaron una serie de sistemas para piscinas de agua salada que reducen el uso de productos químicos. En 2019 los filtros de vidrio activo sustituyeron a los filtros de arena, permitiendo un lavado a contracorriente mucho más rápido y eficiente, reduciendo a su vez, el uso de agua. Actualmente, estamos investigando el uso de CO2 en lugar de ácido clorhídrico para mantener los niveles de pH en las piscinas. No sólo se eliminará por completo el riesgo de accidentes químicos, sino que las piscinas dejarán de oler a cloro y esto mejorará la experiencia de nuestros huéspedes y equipo de piscina.

Los residuos alimentarios del hotel se convertirán en biometano y, en lugar de desperdiciarse, el CO2 resultante de este proceso se utilizará para mantener los niveles de pH de la piscina. Cuando las aguas residuales de las piscinas se viertan, no dañarán a los organismos vivos del entorno natural, lo que supone una enorme ventaja medioambiental. En esencia, estamos imitando los procesos naturales de los ríos y océanos de agua salada, cuyo pH se mantiene de forma natural gracias a la presencia de CO2 en la atmósfera, sin necesidad de productos químicos adicionales.”

Gerardo Garcia

Head of Technical Services, Grand Hotel Residencia.



Imagen: Equipo del Servicio Técnico del Grand Hotel Residencia

PROTECCIÓN DEL ENTORNO LOCAL

El Grand Hotel Residencia está situado junto a la reserva natural de las dunas de Maspalomas, protegida por tres ecosistemas: El palmeral, la laguna conocida como “La Charca” y las dunas de Maspalomas y que forman parte de la RESERVA DE LA BIOSFERA de Gran Canaria, designada por la UNESCO en 2005.

Este paisaje desértico es el hogar de mucha flora y fauna autóctona y es el lugar de descanso de las aves migratorias. El Seaside Grand Hotel Residencia está situado a poca distancia de esta zona protegida, a lo largo de los 7 km de playa de arena dorada que comienza en Playa del Inglés.

En nuestra recepción podrá reservar visitas guiadas gratuitas, y si por el contrario prefiere ir por libre siguiendo las cuatro rutas marcadas, le recomendamos:

- Caminar siempre por los senderos señalizados.
- No construir refugios con piedras o plantas, ya que esto altera la dinámica de las dunas.
- Respetar la vegetación, ya que es crucial para la formación y el desarrollo del ecosistema de las dunas.
- Evita hacer ruidos innecesarios que puedan molestar a la fauna.
- Abstenerse de alimentar a los animales en la Reserva Natural, ya que esto puede dañar el ciclo natural.
- No dejar basura y depositarla donde corresponda.

Recomendamos encarecidamente una visita al “Centro de Interpretación” para aprender lo máximo posible sobre la reserva y animamos a nuestros huéspedes a informar al personal de vigilancia autorizado en la zona, de cualquier irregularidad que se encuentren durante la ruta.



NUESTRA COMUNIDAD

LA FAMILIA SEASIDE

El Grand Hotel Residencia es el hogar de 135 miembros del personal, que son parte de la familia Seaside. Proporcionar un entorno seguro, saludable, amigable y gratificante para todo el equipo es una prioridad absoluta.

Nuestro Departamento de Recursos Humanos desempeña un papel fundamental a la hora de garantizar el cumplimiento de la legislación, cada vez más exigente, sobre el bienestar y los derechos laborales en el lugar de trabajo. Naturalmente, los contratos, las horas de trabajo, las estructuras salariales y los procedimientos disciplinarios y de reclamación se ajustan a la legislación nacional, y todos los empleados son libres de afiliarse al sindicato local, que ofrece asistencia en materia de medidas disciplinarias y reclamaciones en caso necesario. Nuestro equipo directivo mantiene una política de puertas abiertas y es accesible a la hora de resolver asuntos laborales.

Un alto porcentaje de los empleados de Seaside son de las islas, lo cual no sólo es importante en términos de empleo local, sino que nuestros huéspedes también se benefician, pues poseen información de interés sobre la cultura del archipiélago. Consideramos a nuestro personal como parte de nuestra familia y esto se refleja en la poca rotación de puestos de trabajo. Garantizamos unas condiciones de trabajo óptimas para nuestro personal y ofrecemos un servicio excelente, rápido y cortés a nuestros huéspedes.

En 2017, la dirección de Seaside Hotels elaboró y firmó un convenio colectivo para garantizar su compromiso con la igualdad de oportunidades, que incluye, entre otras consideraciones, la igualdad de género y edad. En todos los hoteles Seaside y en la sede central de Canarias, las mujeres representan el 48% del total de la plantilla. A nivel de “Jefes de Departamento” la proporción es ligeramente diferente, ya que el 34% del equipo directivo son mujeres. Asimismo, más de la mitad de nuestra plantilla está representada por personal mayor de 45 años.

El personal del Grand Hotel Residencia con mayor antigüedad empezó a trabajar incluso antes de que el hotel abriera sus puertas, realizando tareas de limpieza y organización, antes incluso de asumir sus funciones. Muchos, con el paso del tiempo, han incluso llegado a dirigir su departamento.



1ª imagen: Rafaela Ruiz Tejera, Jefa de Pisos, que, después de haber trabajado en Seaside Hotels durante 44 años, se jubilará en marzo de 2020 habiendo disfrutado de una carrera profesional muy feliz en la empresa.

2ª imagen: Parte del equipo del Grand Hotel Residencia que han trabajado en el hotel desde su apertura y que siguen siendo valiosos miembros de la Familia Seaside. Pedro Castro (Conserje), Mónica Bautista (Alimentación y Bebidas), Manuel Rodríguez (Supervisor de Cocina), *Jose Carlos Castellano (Operario de Cocina) y Juana Sánchez Mederos (Camarera de Pisos).

La web de Seaside Jobs se desarrolló para ofrecer igualdad de oportunidades laborales a hombres y mujeres y permite a los empleados solicitar un puesto específico correspondiente a su conocimiento y experiencia. Nuestro nivel de rotación extremadamente bajo limita el número de oportunidades de promoción disponibles, sin embargo, en preparación para la apertura de nuestro nuevo hotel en Pasito Blanco, en Gran Canaria, promoveremos internamente a varios empleados a puestos de supervisión y dirección en 2020.

Los Hoteles Seaside pretenden ser un referente para empleados e ir más allá de la legislación en términos de bienestar para el personal.

Entendemos que la vida no siempre va según lo previsto y por eso, ofrecemos a nuestros empleados un horario de trabajo flexible, en la medida de lo posible, permitiendo así la compatibilidad con otras responsabilidades personales. Hemos contratado tarifas especiales en el seguro médico privado, que disfrutan alrededor de 70 de nuestros empleados, y tomamos medidas para garantizar el bienestar emocional del personal, además de proporcionar áreas de trabajo cómodas y adecuadas.

Queremos que nuestros empleados tengan éxito y a menudo les proporcionamos apoyo financiero para que realicen cursos relevantes que les permitan avanzar en áreas específicas de su elección. En 2017 introdujimos una Evaluación de Competencias, que permite a los jefes de departamento aprovechar los puntos fuertes y apoyar al personal en las áreas más debilitadas. Esta evaluación nos ayuda a identificar si una formación específica beneficiaría a los empleados, como, por ejemplo, cursos de idiomas. En algunos casos en los que la atención se ha centrado en la seguridad y el bienestar en el lugar de trabajo, se han reducido los accidentes y las enfermedades laborales en un 61% y los días de trabajo perdidos por accidentes o enfermedades en un 48%, lo que nos sitúa muy por debajo de la media del sector.

A nivel interno, hemos impartido 47 cursos de formación durante 2019, a los que han asistido 283 empleados. Los temas van desde el bienestar, la manipulación de alimentos y la prevención de accidentes hasta la ciberseguridad y las redes sociales, ambos de creciente importancia para nuestro negocio.

Además de los cursos, somos conscientes de que muchos de los empleados de Seaside en Canarias han estado con nosotros desde que salieron de la escuela y, en algunos casos, no tienen formación académica, estando limitados a la hora de una posible promoción interna. Para contrarrestar esto, ofrecemos

a nuestros empleados la posibilidad de acceder al Certificado de Profesionalidad - sistema creado por las autoridades locales para que el personal de hostelería demuestre sus habilidades profesionales, realice “actividades laborales” en la empresa que les emplea actualmente y obtenga referencias que les capaciten para el Certificado de Profesionalidad, que se acepta en caso de que deseen solicitar nuevos puestos o una promoción interna.

APOYO A LAS ECONOMÍAS LOCALES

Los hoteles Seaside se comprometen a contribuir a la economía local. Alrededor del 90% de los productos frescos alimenticios utilizados en todos nuestros hoteles proceden directamente de las Islas Canarias. Los productos más comunes de origen local son las frutas y verduras, gracias al clima de las islas. Estamos muy orgullosos de servir vinos locales y nos esforzamos por recomendarlos en nuestra carta de vinos. Las Islas Canarias son también el hogar de productos artesanales de excelente calidad, como el queso, la miel, las mermeladas y otras conservas. Todos estos productos se sirven en nuestro restaurante.

“En Seaside Hotels damos prioridad a la compra de productos locales siempre que sea posible. Buscamos productos de elaboración tradicional que nos permitan contribuir a la economía local, apoyando así a los artesanos locales y adquiriendo productos de excelente calidad que gustan a nuestros huéspedes. Qué mejor manera de dar a conocer los maravillosos productos de nuestras islas.”

Eugenio Rivero
Director de Compras.

“En el Grand Hotel Residencia nos hemos comprometido a apoyar a los productores locales de frutas, verduras y hierbas frescas. Como jefe de cocina siento que es mi responsabilidad mostrar la variedad de productos locales disponibles y darles vida a través de emocionantes recetas que cambiamos estacionalmente. Tenemos la suerte de trabajar con una finca en Montaña La Data, a menos de 10 km del hotel, donde compramos una serie de frutas, así como pimientos, flores de calabacín, berenjenas, judías, hierbas y mucho más. La calidad y el sabor de estos productos es excepcional y muy apreciada por nuestros huéspedes.”

Mr. Wolfgang Grobauer
Jefe de cocina del Grand Hotel Residencia.



El Sr. Grobauer, reconocido chef con estrella Michelin, continúa con su papel de embajador de las Salinas de Tenefé, en Pozo Izquierdo. La sal, de excelente calidad, es un componente clave de muchos de nuestros platos y nos permite mantener viva esta tradición local de la isla.

A Seaside Hotels le apasiona el éxito de las Islas Canarias como destino sostenible. Es importante para nuestro negocio y vital para la prosperidad económica de las islas que la industria turística siga adaptándose a la nueva demanda de quienes van en busca de un destino sostenible y cuidadoso con el medio ambiente.

Ofrecemos una colaboración continua con los Patronatos de Turismo de Gran Canaria y Lanzarote y apoyamos promociones externas proporcionando alojamiento, cenas y visitas al hotel para medios, agencias y turoperadores.

El grupo hotelero Seaside cuenta con un amplio departamento comercial dedicado a la promoción de sus hoteles y del destino a través de la excelente relación con los turoperadores y de la asistencia a eventos internacionales. En destino, animamos a nuestros huéspedes a que exploren las islas, prueben la comida local y disfruten de los festivales locales. Esta información se recoge en nuestros folletos informativos el equipo de recepción siempre se encuentra dispuesto a ofrecer recomendaciones.

EL TURISMO DEL MAÑANA

El futuro del turismo sostenible depende tanto de nuestras acciones de hoy como de las de las generaciones futuras. Queremos inspirar a los jóvenes para que vean la industria del turismo como una gran opción profesional que amplía horizontes, abraza la diversidad, celebra las culturas de los destinos y protege los entornos, para que todo lo que hemos disfrutado hasta ahora puedan seguir disfrutándolo otros.

Trabajamos además con centros educativos, como el IES Faro Maspalomas, donde los estudiantes adquieren experiencia en Administración de Empresas, el CIFP Villa Agüimes, dedicado a los estudios culinarios, y para los estudiantes de hostelería del Grupo MBC (10-15 estudiantes al año). Los estudiantes pasan entre uno y tres meses con nosotros, dependiendo del tipo de curso que estén haciendo. Como ya hemos mencionado anteriormente, la baja rotación del personal limita el número de nuevas oportunidades disponibles; sin embargo, alrededor del 30% de los estudiantes permanecen con nosotros en funciones temporales o por sustitución.

ALCANCE DE LA COMUNIDAD

En cualquier comunidad global siempre habrá miembros de la sociedad que sean menos afortunados que otros y esto no es diferente en las Islas Canarias. Estamos muy orgullosos de apoyar a organizaciones que se esfuerzan por crear mayores oportunidades para los demás. Desde 2013 colaboramos con la Fundación Randstad, cuyo objetivo es garantizar la igualdad de oportunidades en el sector del empleo para personas en riesgo de exclusión social: personas con discapacidad, mujeres en riesgo de exclusión social, víctimas de la violencia doméstica, parados de larga duración y mayores de 45 años.

Las donaciones económicas de Seaside Hotels a la Fundación Randstad han alcanzado un total de 86.458,43 euros desde que iniciamos nuestra colaboración.

En línea con las oportunidades de empleo de Seaside Hotels, se organizan jornadas de prácticas en nuestro hotel vecino, el Seaside Palm Beach. Coordinadas por la Fundación Randstad, los jóvenes en prácticas de la Asociación Down Las Palmas son recibidos por el hotel y reciben una formación introductoria a la teoría y práctica de los diferentes departamentos del hotel: Limpieza, Mantenimiento, Restaurante, Bar y Cocina.

Estamos muy contentos de que el nuevo hotel de Seaside en Pasito Blanco cuente con una serie de servicios de apoyo en sus instalaciones, incluida una gran lavandería. La lavandería estará diseñada para acomodar a personas con movilidad reducida, con el fin de ofrecer oportunidades de empleo a una sociedad más amplia. Nuestras nuevas oficinas también serán aptas para personas con movilidad reducida e incluirán varias salas de formación, que estaremos encantados de ofrecer a nuestros amigos de la Fundación Randstad.

Asimismo, cada uno de los hoteles apoya a la organización benéfica local de su elección y participa en organizaciones benéficas en países subdesarrollados. El Seaside Grand Hotel Residencia colabora con dos organizaciones benéficas locales, Caipsho y Elomar.



Caipsho trabaja con personas sin hogar en San Fernando, ofreciéndoles un lugar seguro para comer y refugiarse. El Grand Hotel Residencia contribuye de varias maneras, proporcionando sábanas, almohadas, batas y colchones que ya no se utilizan en el hotel y proporcionando comida para 30 personas durante dos semanas específicas del año, según lo solicitado por la organización benéfica.

Elomar también se encuentra en San Fernando, en el mercado central, y funciona como un banco de alimentos, distribuyendo alimentos básicos a las familias más desfavorecidas. El Grand Hotel Residencia dona cada año paquetes de alimentos en Navidad para apoyar a Elomar en un momento crucial del año.

Los huéspedes reciben la información sobre nuestra labor benéfica en los folletos informativos que se encuentran en la recepción del hotel y por supuesto, pueden aportar su granito de arena, previa consulta con la dirección del hotel.



NUESTROS HUÉSPEDES

La experiencia de nuestros huéspedes es de suma importancia para nosotros y tenemos procedimientos de garantía de calidad establecidos para tratar de superar las expectativas de nuestros huéspedes antes, durante y después de su estancia. Animamos a nuestros huéspedes a que nos comuniquen inmediatamente si algo no está a la altura de sus expectativas, dándonos la oportunidad de rectificar cualquier problema rápidamente para que puedan seguir disfrutando de sus vacaciones.

Durante la estancia se distribuyen cuestionarios en los que se les anima a dar su opinión y que son revisados por nuestro equipo comercial. Cuando procede, se discuten las áreas de mejora con los responsables de los departamentos y se introducen cambios si es necesario. Un ejemplo de ello es la creciente preocupación de nuestros clientes por el uso de botellas de plástico de un solo uso en las habitaciones. En respuesta a esto, estamos investigando las mejores opciones disponibles para minimizar los residuos, sin dejar de proporcionar agua potable de excelente calidad a nuestros huéspedes.

Los procedimientos internos se revisan periódicamente y nuestros objetivos de calidad se comunican a todos nuestros empleados a través de reuniones de equipo y formación adicional si fuera necesario. Todos los miembros del personal están en posesión de la documentación sobre las "directrices de buenas prácticas" de su departamento.

También respondemos a las opiniones y comunicaciones de los huéspedes a través de los canales digitales y de las redes sociales. El departamento de redes sociales gestiona la reputación online de los hoteles, respondiendo a todos los comentarios de los clientes en plataformas como Tripadvisor, Holidaycheck, Booking.com y Zoover.

Nuestra puntuación media en el Grand Hotel Residencia en estas tres plataformas desde 2015 sigue siendo alta:

Holiday check	5.91 de 6.0
Trip Advisor	4.84 de 5.0
Booking.com	9.47 de 10



“Es muy satisfactorio ver que nuestros clientes también son conscientes de la importancia de cuidar el medio ambiente y se interesan más por lo que hacen los hoteles. Cuestionan el uso de botellas de plástico, los amenities de tamaño pequeño y las pajitas de plástico, apoyando así nuestros esfuerzos por acelerar nuestro programa de sostenibilidad.”

Lisa Tuckman
Departamento Comercial

UNA ESTANCIA EXCEPCIONAL

El Grand Hotel Residencia es miembro de “Leading Hotels of the World”. El servicio excepcional y la atención a los detalles son la base de nuestro producto.

Tanto si nos visita por primera vez como si es cliente repetidor, nuestro personal se esfuerza por ofrecer una experiencia vacacional inmejorable.



ESTRATEGIA EN REDES SOCIALES

Los hoteles Seaside están presentes en las redes sociales desde el año 2012. La variedad de canales nos permite mantener un servicio más personalizado e informal con nuestros huéspedes, al tiempo que reforzamos nuestra marca y valores.

Mantenemos una relación profesional a través de nuestra página de LinkedIn con tour operadores, proveedores y socios con el fin de informarles sobre la evolución del grupo hotelero. Utilizamos dicha herramienta para difundir mensajes sobre sostenibilidad y a su vez nos permite estar al día de las últimas tendencias globales en el sector turístico.

El contenido de nuestras redes sociales va dirigido a nuestros clientes y tiene como objetivo animar a los huéspedes actuales y potenciales a pasar sus vacaciones en Seaside. Además de presentar nuestros servicios hoteleros, podemos dar vida al destino con historias e imágenes que transmiten la belleza de los paisajes, las tradiciones, la gastronomía y el clima, motivando a las personas a viajar.

Estar al día de las tendencias de las redes sociales para atraer a nuevos huéspedes es importante para el éxito a largo plazo de nuestro negocio. La cuenta de Seaside Hotels en Pinterest se ha convertido en un lugar que inspira a futuros viajeros a visitarnos. Desde su creación en 2015, hemos aumentado el número de visitantes únicos mensuales a más de 4.700 y tenemos la intención de seguir mejorando en los próximos años.

Grand Hotel Residencia



Seaside Collection



CERTIFICADOS Y PREMIOS

Nuestros cuatro hoteles en Canarias se someten regularmente a procesos de certificación medioambiental y de calidad.

La ISO 9001 es una certificación reconocida internacionalmente que reconoce el “Sistema de Gestión de la Calidad” de hoteles y empresas. En el Grand Hotel Residencia tenemos la certificación ISO 9001 desde el año 2007.

Travelife for Hotels es una certificación de sostenibilidad reconocida por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC). Los criterios incluyen la gestión de recursos y residuos, el impacto social, el abastecimiento local, la protección de los niños, la salud y la seguridad, el bienestar del personal y nuestro cumplimiento se audita cada dos años. El Grand Hotel Residencia ha sido una propiedad galardonada con el Travelife GOLD desde el año 2011.

Recibir dicha certificación es extremadamente gratificante y útil, pues no solo se trata de un reconocimiento oficial, sino que refleja la buena labor en este ámbito, dando visibilidad a las buenas prácticas que nuestro hotel desempeña.

Además de la certificación, estamos orgullosos de haber recibido numerosos premios de diversos turoperadores y portales web, entre ellos:

- TUI Umwelt Champion - Los premios de sostenibilidad del Grupo TUI
- TUI Holly - Concedido a las empresas con una puntuación excepcional en el servicio.
- Certificado de Excelencia de TripAdvisor - otorgado a los negocios que reciben constantemente excelentes críticas.

El logro de este reconocimiento es un fiel reflejo de la dedicación de todo el equipo, que trabaja incansablemente cada día para ofrecer la mejor de las experiencias y que tiene un compromiso absoluto con el medio ambiente y el entorno local. Algunos de nuestros premios están expuestos en el lobby y el cliente podrá encontrar más información en nuestros folletos informativos.



MIRANDO HACIA ADELANTE

Tal y como se menciona al principio de esta memoria, Seaside Hotels es una empresa con visión de futuro. Nos hemos comprometido a seguir avanzando de la mano de dos pilares fundamentales: la calidad y la sostenibilidad, y hemos fijado los siguientes objetivos para los próximos años. En el Grand Hotel Residencia, nuestros objetivos para 2020 son:

- Mantener nuestros excelentes niveles de calidad y servicio
- Instalar nuevos televisores de bajo consumo y duchas y grifos de flujo reducido que reduzcan el consumo de agua sin comprometer la calidad del servicio.
- Destinar todos los residuos alimentarios a la generación de biometano para crear CO2 residual que permita mantener el pH de la piscina sin la necesidad de recurrir a productos químicos.
- Aumentar nuestro número de seguidores en las redes sociales.

OFICINA INTELIGENTE Y ECOLÓGICA EN CANARIAS

Uno de los proyectos más emocionantes del momento es el diseño y construcción de las nuevas oficinas centrales de Seaside en Gran Canaria. Veremos un edificio inteligente cuyo diseño tiene muy presente la sostenibilidad y la accesibilidad. Se prevé su apertura durante el año 2020.

HOTELES SEASIDE EN MALDIVAS

Tras varios años en el Grupo Seaside, Carolina Del Toro es ahora la directora regional de ventas y marketing de Finolhu en Maldivas, la reciente incorporación a Seaside Hotels.

En una de sus últimas visitas, le impresionó especialmente descubrir que el hotel colabora con una organización local, Parley at Male, apoyando la recogida de artículos de plástico que, a su vez, se destinan a la producción de zapatillas deportivas de la marca Adidas.

Para obtener información sobre nuestras políticas de Esclavitud Moderna, Corrupción y Soborno, Protección de la Infancia y Salud y Seguridad, consulte nuestra Política de Sostenibilidad de Seaside Collection, disponible en la página web de cada hotel.

