MISIÓN

Brindar un **servicio de hospitalidad** que facilita al viajero smart lograr el objetivo de su emprendimiento en un ambiente cálido, incluyente y vanguardista, que **supera sus expectativas** en su experiencia de viaje.

VISIÓN

Marcar tendencia a través de **servicios innovadores** de hospitalidad que acompañen la **evolución del estilo de vida** de nuestros clientes para ganar totalmente su lealtad.

VALORES

Sentido del éxito y logro.
Estructura matricial cada vez mejor.

Concentración en el cliente y pasión por el servicio.
Anticípate a las necesidades del huésped.

Excelencia personal.
Desarrollo integral, equilibrio personal.

Ingenio y creatividad.
Abre tu mente, ideas frescas y evolución continua.

Integridad y sostenibilidad.
Transparencia, congruencia y valores.

NUESTRAS 9 MÁXIMAS

1. Conciencia continua sobre la **concentración en el cliente**, el ciclo de la experiencia del huésped y el concepto de lealtad.

2. Reconocimiento del cambio generacional y el concepto de **forma de vida del consumidor** y de nuestros colaboradores.

3. Implementación del **branding** en todas las actividades de la empresa.

4. Difusión y asimilación de la **cultura** de Hoteles City Express.

5. Reconocimiento de los segmentos de mercado y el concepto de la **pirámide invertida**.

6. Mejora continua de los procesos, empoderamiento de los colaboradores y respeto a la **organización matricial**, considerando los procesos y las áreas funcionales.

7. **Conectividad con el entorno**, como elemento básico de Hoteles City Express.

8. Asimilación de la tecnología en las operaciones y atención al cliente.
Debemos **automatizar lo predecible y personalizar lo excepcional.**

9. **Innovación** como elemento de la vida diaria en toda la organización y la utilización de mejores prácticas.