

POLITIQUE QUALITÉ DE L'OFFICE DU TOURISME

Le Service d'Information et d'Accueil de Zarautz, ferme et déterminé dans sa démarche, a décidé d'avancer vers l'amélioration constante de la qualité quant à la prestation des services d'information touristique proposés aux usagers, et satisfaire ainsi pleinement leurs attentes et leurs besoins.

Cohérent dans sa démarche, le Service d'Information et d'Accueil de Zarautz, en tant qu'entité chargée de gérer et de développer le Service Municipal d'Information Touristique, gage à optimiser la gestion de l'Office de Tourisme à travers l'application d'un Système de Gestion de la Qualité adapté aux Normes de la marque " Q de Qualité " dans les Offices de Tourisme.

Cet engagement se définit par les points suivants:

- Mettre en marche une dynamique de travail destinée à optimiser le fonctionnement interne de l'Office de Tourisme ainsi que la qualité du service. Pour cela, tous les moyens humains et techniques nécessaires sont mis en œuvre.
- Soumettre la gestion de l'Office de Tourisme à des contrôles de qualité périodiques destinés au maintien et au renouvellement du Certificat de la marque " Q de Qualité ".
- Mettre un questionnaire à disposition des usagers pour évaluer le degré de satisfaction atteint et recueillir les opinions, les commentaires et les suggestions afin d'optimiser la qualité de l'offre.
- Encourager la participation de tout le personnel dans un effort d'optimisation et d'amélioration constantes.
- Rénover et acquérir des équipements et des systèmes d'appui pour garantir une adaptation constante aux besoins du secteur de l'information touristique.

