

LA DEMARCHE QUALITE: C'EST QUOI ?

Une démarche qualité est l'ensemble des actions mises en place par l'Office Municipal de Tourisme et du Thermalisme pour améliorer la qualité des services proposés .

L'office municipal de tourisme de Cazaubon -Barbotan les Thermes s'est engagé dans une démarche volontaire de certification de la marque qualité tourisme .

Comme toute certification ,le processus est long et lourd tant au niveau fonctionnel qu'humain.

Notre politique qualité se décline selon les engagements suivants :

- Recevoir ,informer et conseiller nos visiteurs .
- Répondre aux attentes personnalisées du public .
- Susciter et renforcer le désir de découverte du territoire .
- Accompagner les socio-professionnels.

La marque qualité tourisme: kesako?

La marque qualité tourisme est la seule marque d'état attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations .

Pour obtenir la marque l'OMTT doit suivre avec succès une démarche qualité conforme aux exigences essentielles .

L'OMTT doit souscrire aux valeurs de la marque et s'engager à:

- Un accueil chaleureux
- Un personnel attentif
- Maitriser les langues étrangères
- Avoir des prestations personnalisées
- Des informations claires et précises
- Une propreté et un confort assurés
- La découverte d'une destination
- La prise en compte des avis
- être classé
- Mettre en place une écoute client
- être audité sur la base d'un référentiel national
- atteindre un niveau de performance élevé lors de l'Audit réalisé (score minimal de 85%)

