

## Nos engagements par rapport à la démarche qualité tourisme

**Afin de satisfaire au mieux les exigences des visiteurs, prestataires et élus tout en respectant les engagements nationaux de la marque, Office de tourisme de Lège-Cap Ferret s'est impliquée dans la démarche qualité en rédigeant les procédures principales correspondant à chacune de ces missions.**

La Marque Qualité Tourisme™, déposée par le Ministère délégué au Tourisme, constitue une garantie pour les touristes et un gage de confiance.

La politique qualité de l'Office de Tourisme consiste à améliorer en permanence **l'accueil, l'information, et la satisfaction des visiteurs, des prestataires et des élus ainsi que le management de la structure.**

En interne, cet engagement repose sur l'idée que seul un process et un pilotage efficace de management de la structure sera garant de qualité des services offerts, de confort pour tous les agents au travail

En externe, cet engagement doit permettre de mener dans de bonnes conditions les actions de la stratégie de communication Lège – Cap Ferret, la Promesse de Vraies Vacances et d'offrir à nos visiteurs :

- **Des outils numériques efficaces, actualisés (site Internet, blog)**
- **De proposer à nos visiteurs des catalogues et autres supports d'information actualisés et pratiques**
- **De répondre aux demandes et interrogations de nos futurs visiteurs dans le respect de leurs attentes et de façon rapide et complète**
- **De veiller et prendre en compte avis et commentaires de nos visiteurs pour améliorer nos services et tenir la promesse que nous pouvons être des Fournisseurs officiels de Vraies Vacances**
- **De les accueillir à l'Office de Tourisme de Claouey ou au bureau d'information du Cap ferret avec des horaires qui correspondent à leurs besoins, dans des espaces soignés et équipés de WIFI qui reflètent l'image du territoire**
- **De leur proposer dans notre Boutique Mazette ! Cap Ferret des produits souvenirs qui permettront d'emporter un peu du Cap ferret et de leurs Vacances chez eux**

