

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La certification AFNOR en 2013 et le classement en Catégorie I en 2014, démontre que l'Office de Tourisme est fortement engagé dans une démarche qualité.

L'ensemble du personnel de l'Office de Tourisme a la volonté de professionnaliser ses services : Accueil - Production / Commercialisation - Promotion / Communication

Les clientèles touristiques deviennent plus exigeantes, car elles sont sollicitées par une offre très diversifiée et originale. Elles demandent un accueil de qualité, c'est-à-dire pertinent dans l'information délivrée et adapté à leurs attentes. La satisfaction d'être bien accueilli, le sentiment d'être écouté comptent pour beaucoup dans la réussite du séjour. La qualité des services proposés devient la garantie d'une destination valorisant son image et sa promotion.

L'Office de Tourisme veille à animer et développer les relations entre les professionnels et acteurs locaux, afin de faire progresser sans cesse le volet qualitatif de la destination « Leucate Méditerranée » en l'élevant au niveau d'un Ressort.

La Direction, la Référente Assurance Qualité et l'ensemble du personnel contrôlent l'amélioration continue des engagements qualité de la structure, dans le respect des exigences de la clientèle.

Pour mener à bien cette évolution, l'équipe en place s'engage à proposer des prestations de qualité. Le manuel qualité constituera un précieux référentiel quant aux pratiques de travail, qui sont en constantes évolutions.

La qualité est le fruit d'un investissement fort et collectif. C'est aussi celui d'une équipe soudée, au service du public qui apprécie notre station. Le management de la qualité est le fruit d'un investissement fort et collectif. C'est celui d'une équipe soudée, au service des différents publics qui apprécient notre station.

Je compte sur l'implication de toutes et tous. Je vous remercie.

Leucate, le 15 Mai 2016
Espace Henry de Monfreid
Kamel BENNAOUM, Directeur

11370 LEUCATE
Tél. 04 68 40 91 31 - Fax 04 68 40 24 75