



12 Octobre 2020

NOTRE POLITIQUE QUALITE

Offrir le meilleur accueil à nos visiteurs

Notre volonté est d'améliorer en permanence les services de l'Office de Tourisme. Nous mettons au quotidien notre savoir-faire et notre expertise à disposition de nos clients et prestataires. Nous nous engageons à communiquer notre politique qualité pour entraîner dans un cercle vertueux nos prestataires et fournisseurs. La politique qualité de Biarritz Tourisme est portée par l'ensemble des collaborateurs (permanents, vacataires et saisonniers) qui s'impliquent tout au long de l'année.

Notre politique qualité repose sur 4 fondamentaux :

- Satisfaire les clients et prestataires :
 - en offrant un espace d'accueil convivial et confortable ;
 - en identifiant les besoins et en mesurant la satisfaction client ;
 - en améliorant les produits existants et en recherchant à en proposer des nouveaux.
- Développer nos compétences :
 - en identifiant les pistes d'amélioration ;
 - en formant nos collaborateurs (relation client, techniques de vente de produits touristiques, langues étrangères, outils numériques et bureautiques) ;
- Communiquer la politique qualité :
 - en organisant des éducteurs qualité à destination des hôteliers, commerçants et toute personne en contact avec nos visiteurs ;
 - en organisant des Afterworks à destination des prestataires ;
 - en développant les messages sur les réseaux sociaux, le site internet et nos Newsletters.
- Déployer une stratégie éco-responsable :
 - en développant un tourisme durable et de qualité (achats responsables, gestion des fluides, choix des sous-traitants et fournisseurs, sensibilisation auprès du public).

Cette politique se décline en 6 ENGAGEMENTS :

- Un personnel disponible, compétent et courtois ;
- Une information vérifiée et actualisée ;
- Un conseil personnalisé pour votre hébergement et vos activités ;
- Une prise en compte des réclamations et suggestions ;
- Un accompagnement et une sensibilisation dans les pratiques écoresponsables ;
- Une démarche d'amélioration de service continue.

Eric MARCHAIS
Directeur Général



OFFICES DE TOURISME

Pour les activités d'accueil, de promotion/communication, de production et commercialisation de prestations et produits touristiques (billetterie)
Délivrée par AFNOR Certification - www.marque-nf.com

BIARRITZ TOURISME : 1, Square d'Ixelles - 64200 Biarritz - France

Tél. +33(0)5 59 22 37 00 - Fax. +33 (0)5 59 24 14 19

Etablissement Public Industriel et Commercial – RCS B 408 426 898 - APE 7990 Z - SIRET 408 426 898 00016 – FR 83408426898