DECÁLOGO DE CALIDAD RED TOURIST

La Calidad de la Red Tourist Info que se plasma en el siguiente decálogo:

- Somos una Red de Servicios de Información Turística que mantiene la iniciativa y peculiaridades locales, a la vez que trabaja conjuntamente para la *Comunitat Valenciana* con entusiasmo y espíritu de equipo, cumpliendo los requisitos legales y del visitante.

- Nuestro objetivo es entender y satisfacer las necesidades de los visitantes para mejorar el disfrute de su tiempo libre en la *Comunitat Valenciana*. Para ello evaluamos la satisfacción de los mismos y analizamos sus expectativas de calidad.

- Trabajamos para un destino turístico de calidad. Promocionamos los recursos y servicios turísticos de nuestro municipio, ofreciendo alternativas en el conjunto de la *Comunitat Valenciana*.

- Mantenemos siempre una actitud positiva y cordial en el trato con los turistas. Entendemos que la Calidad Personal diferencia el servicio prestado y conduce a la propia gratificación por el trabajo realizado.

- La filosofía de Servicio de Calidad debe ser conocida y aplicada por todos los componentes de la Red Tourist Info y transmitida a todos nuestros clientes (internos y externos). Promovemos la gestión de calidad a todo el personal de cada Oficina Tourist Info, en particular, y de la Red Tourist Info, en general.

- Ofrecemos información rápida, veraz y personalizada. Para ello utilizamos los recursos humanos y técnicos disponibles, con una apuesta clara por la innovación y el uso de las nuevas tecnologías de la información.

- Somos el espejo de nuestros destinos turísticos y de la *Comunitat Valenciana*. Por eso

cuidamos nuestra imagen personal y la de nuestras oficinas, dentro de la imagen

corporativa de la Red Tourist Info. De igual modo, cuidamos el medio ambiente de nuestros destinos turísticos y de la *Comunitat Valenciana*, asumiendo una labor divulgativa en esta materia.

- Conocer a nuestros clientes nos permite anticiparnos a sus necesidades. Agradecemos las reclamaciones y sugerencias porque nos ayudan a mejorar día a día la calidad de nuestro servicio.

- Nuestra mejora como profesionales se sustenta en la formación continua y en la creatividad. La mejora continua en la atención a nuestros visitantes se erige en un principio básico de nuestra labor.

- El Protocolo de Calidad en la Atención al Cliente de la Red Tourist Info es el pilar fundamental para transmitir una imagen de Calidad de los destinos turísticos de la *Comunitat Valenciana*. Como profesionales de la información turística, conocemos la importancia de nuestro trabajo y sabemos que está en nuestras manos dar un valor añadido de Calidad a los servicios de información de la Red Tourist Info.

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
ANABEL SANCHEZ	LINO A. PASCUAL CARBONELL
RESPONSABLE SISTEMA DE GESTIÓN	ALCALDE