



Office de Tourisme  
de l'Ouest

[www.ouest-lareunion.com](http://www.ouest-lareunion.com)

# Nos engagements qualité



Notre Office de Tourisme s'est engagé dans une démarche qualité de l'accueil et de l'information.

L'objectif de cette démarche est d'améliorer en permanence la satisfaction de nos visiteurs.

Nous nous engageons en particulier à :

- Améliorer l'approche, l'accueil sur place, par téléphone et par courrier.
- Améliorer la gestion et la mise à disposition de l'information touristique.
- Former régulièrement notre personnel pour améliorer ses compétences.
- Mesurer la satisfaction de nos visiteurs et prendre en compte leurs attentes.

Des [questionnaires de satisfaction](#) et des [fiches de suggestions](#) sont à votre disposition en libre-service.

Merci de nous aider dans notre démarche d'amélioration permanente.



Our Tourist Information Office has opted for a Quality Chart as regards both the way you are being welcomed, and the information you are handed out

The main objective of this Chart aims at constantly improving on the degree of satisfaction of our visitors

We therefore undertake to take the following steps of actions :

- Improvement on the approach to requests made, on the reception at the main desk, be that by phone or by post.
- Improved way of managing and putting at our visitor's disposal the tourist's information and data.
- Regular and on-going staff training, as so as to improve on their skills and competences.
- Assessment of the level of satisfaction for our visitors, and taking into account their expectations.

Help yourself to the [questionnaire of satisfaction](#), together with « [make a suggestion](#) » card that are put at your disposal.

Thank you to spare a couple of minutes of your time to fill them in. This will help us in our policy of on-going improvement of our services to you.