	DOCUMENT	Page 1 sur 2
	<u>POLITIQUE QUALITÉ</u>	

POLITIQUE QUALITÉ


Le Camping Playa Mazagon, après 50 ans d'activité, maintient son ambition d'amélioration continue et continue de s'adapter aux besoins de qualité exigés par un marché touristique de plus en plus compétitif.

Pour répondre aux exigences actuelles de la demande, nous avons développé et mis en œuvre un système de gestion de la qualité qui engage toute l'organisation et contribuera à consolider notre établissement emblématique, comme référence dans la gestion des Campings.

Les principaux objectifs sont la satisfaction du client, à travers l'excellence d'un service personnalisé et convivial, la motivation et l'implication de tout le personnel avec la culture de la qualité et l'engagement envers l'environnement et l'efficacité énergétique, avec la réduction de l'impact environnemental.

Pour atteindre ces objectifs, un système de gestion de la qualité efficace sera établi qui sera régi par les lignes directrices et principes de base suivants :

- Assurer toujours un accueil cordial et des adieux à nos clients, en maintenant l'accueil et le traitement respectueux de « Vous ».
- Anticiper, satisfaire et même dépasser les désirs et les besoins de nos clients.
- Persévérer et impliquer toute l'organisation dans la gestion de la qualité en signe de notre engagement envers l'excellence. L'amélioration continue fait partie de la culture qualité de l'entreprise et tout le personnel s'engagera à la promouvoir.
- Traiter les réclamations, plaintes et suggestions des clients avec la plus haute priorité et responsabilité, sans éluder les responsabilités et les dommages que notre manière d'agir aurait pu causer.
- Maintenir une communication correcte avec le client et l'informer de toute éventualité.
- Privilégier la prévention des erreurs plutôt que leur correction.
- Promouvoir le développement des talents et la promotion des ressources humaines en mettant l'accent sur la qualité, une formation adéquate, la communication et la motivation.
- Assurer la sécurité, la santé et le bien-être de nos travailleurs comme principal atout de notre organisation.
- Promouvoir la transparence grâce à la mise en œuvre de systèmes et de canaux de communication internes et externes.
- Se conformer aux exigences légales et réglementaires liées à l'activité de l'entreprise et la fourniture de nos services.

 PLAYA DE MAZAGÓN CAMPING	DOCUMENT	Page 2 sur 2
	<u>POLITIQUE QUALITÉ</u>	

- Maintenir un haut niveau d'innovation, de planification des infrastructures, de biens d'équipement et de gestion des ressources humaines pour améliorer les installations et le service, en considérant comme priorité les besoins de nos clients et l'équilibre économique et social.
- Garantir la conformité des travaux par rapport à ce qui est établi dans les exigences contractuelles par des résultats objectifs et des preuves.
- Établir annuellement des objectifs d'amélioration par la direction en collaboration avec toute l'équipe de responsables qualité qui approuveront, mettront en œuvre et maintiendront à jour le plan, en surveillant son degré de conformité. Les audits internes vérifieront que le système maintient son efficacité et son adéquation.

La direction reconnaît que pour atteindre ces objectifs, la participation de tous les travailleurs, ainsi que des autres collaborateurs, est essentielle. La clé est de combiner l'effort permanent pour améliorer notre travail individuel, le travail d'équipe et l'engagement total envers ce que nous proposons.

Par conséquent, il est du devoir de la Direction d'encourager ces facteurs, de leur fournir les ressources nécessaires et de créer un cadre favorable pour atteindre les objectifs. A cet effet, à travers des réunions, des plans de formation et de motivation, elle veille à ce que sa politique éthique et qualité soit diffusée, comprise et acceptée par l'ensemble du personnel. Il s'agit d'une politique d'entreprise, donc d'une obligation pour ceux d'entre nous qui composent cette organisation.