

LA QUALITE DE SERVICE

La Direction Générale de l'Aqua Mirage Club Marrakech affirme que la satisfaction du client est une valeur en soi. Afin d'atteindre le plus haut niveau de satisfaction des clients, la gestion de la qualité de service sera basée sur les objectifs et engagements suivants :

- ***Instaurer** un contact étroit et permanent avec les clients pour mieux comprendre leurs besoins.*
- ***Mesurer** objectivement notre niveau de satisfaction du client. Prendre en compte ces suggestions et opinions comme base pour résoudre immédiatement tout problème ou effectuer les améliorations futures dans nos services et produits.*
- ***Promouvoir** la gestion interactive et le travail d'équipe, tout en encourageant la formation continue de la force de travail et d'apprentissage.*
- ***Chercher** à nous démarquer avec le service transmis par notre personnel, qui doit :*
 - ✓ *Porter une attention extrême aux moindres détails.*
 - ✓ *Etre cordial et amical avec tous les clients, leur faire sentir qu'ils sont importants.*
 - ✓ *Démontrer de l'empathie vis-à-vis des clients.*
 - ✓ *Et surtout afficher un véritable SOURIRE.*
- ***Garantir** au quotidien un haut niveau de qualité de service à nos clients.*
- ***Se conformer** aux exigences légales, réglementaires et aux engagements fixés par la société. Améliorer l'efficacité des processus de gestion.*
- ***Encourager** la gestion interactive et le travail d'équipe en encourageant la formation continue de la force de travail et d'apprentissage.*
- ***Maintenir et mettre à jour** notre système de gestion en favorisant les procédures et les instructions qui permettent la mise en œuvre effective d'un cadre de référence de notre établissement et la révision de nos objectifs annuels.*