

Politique Qualité

Depuis quelques années, l'Hôtel Club du Lac Tanganyika s'est engagé dans une politique qualité, afin que tous nos services traduisent nos critères d'éminences en matière de service à la clientèle. A cette fin, nous, dirigeants et employés de : **L'Hôtel Club du Lac Tanganyika**, avons pris concrètement cet engagement en adhérant à l'idée de répondre aux exigences de la clientèle tout en respectant les principes de la Politique Qualité qui s'inspire de la Stratégie nationale de développement durable du tourisme.

Nos engagements

Plus spécifiquement, nous déclarons avoir adopté les principes suivants :

1. Satisfaction de la clientèle à l'égard de nos services

Connaitre davantage notre chère clientèle afin d'offrir des services de Qualité adaptés et semblables à leurs attentes; Répondre, traiter et régler avec attention les plaintes de nos clients.

2. Considération de notre clientèle et de notre personnel

Viser de hauts niveaux de Qualité humaine, notamment l'empathie, la courtoisie, l'attention, l'honnêteté, la confidentialité et la diligence, afin de mériter en tout temps le respect de nos clients et de notre personnel.

3. Compétence de notre personnel

Encourager la formation de nos ressources humaines et le développement de leur expertise.

4. Valorisation des spécificités régionales

Mettre en valeur les spécificités régionales afin de permettre l'enrichissement de l'expérience touristique de notre clientèle.

5. Pratiques responsables

Mettre en place des pratiques responsables concernant le Respect de l'Environnement.

6. Intégrité

Respecter et faire respecter les lois et règlements applicables à notre secteur d'activités ainsi que respecter nos obligations contractuelles en tout temps.

La direction de l'Hôtel Club du Lac Tanganyika s'engage à améliorer en permanence l'efficacité de son système de management de la qualité et s'assurer que cette politique est comprise, mise en œuvre et appliquée à tous les niveaux de l'entreprise.

Si vous désirez laisser vos commentaires au sujet de notre établissement, nous vous suggérons d'aller visiter le site : <http://hotelclubdulac.com>.

Bujumbura 23 Juillet 2016

Ing. Alfredo Frojo
Directeur General

