



QUALITÄTSSTRATEGIE FÜR TOURISTENINFORMATION UND DEN UMGANG MIT BESUCHERN

Das Fremdenverkehrsamt Cadiz hat mit dem Ziel, die Qualität des Tourismus in der Gemeinde zu verbessern entschieden, ein kontinuierliches Qualitätsmanagementsystem für Dienstleistungen im Bereich der Touristeninformation einzuführen und umzusetzen. Dieses System entspricht der vom spanischen Institut für Tourismusqualität ICTE (*Instituto para la Calidad Turística Española*) erlassenen Qualitätsrichtlinie für Touristeninformation und den Umgang mit Besuchern und hat zum Ziel, **den Ansprüchen der Besucher gerecht zu werden und deren Reiseerlebnis zu optimieren**. Die Umsetzung erfolgt systematisch durch ein vierstufiges Aktionsprogramm: Erfassen, Speichern, Verarbeiten und Vermitteln der Informationen.

Das Fremdenverkehrsamt sieht in der Richtlinie ein zweckdienliches Instrument für das Management der grundlegenden Qualitätskriterien von Dienstleistungen im Bereich der Information und des Umgangs mit dem Besucher am Reisezielort.

Daher verpflichten wir uns zur aktiven und kontinuierlichen Verbesserung der genannten Dienstleistungen, die täglich von zahlreichen Nutzern und Besuchern der Gemeinde Cadiz in Anspruch genommen werden, sowie zur Steigerung des Umfangs und der Vielfalt und damit der Qualität der angebotenen Informationen.

Wichtige Stützpfeiler zur Qualitätssicherung sind nach Auffassung des Tourismusbundverbandes neben der **Gewährleistung der Einhaltung der einschlägigen Gesetze und Bestimmungen** auch ein effizientes Management von Beschwerden und Anregungen der Nutzer der Informationen, die Beteiligung der Nutzer wie auch des gesamten Gemeindepersonals am Informationsprozess sowie die Förderung der Kommunikation auf allen Ebenen durch Fortbildungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen.

Das Fremdenverkehrsamt wird **in regelmäßigen Abständen die Qualitätsziele** des Fremdenverkehrsbüros, auch im Hinblick auf den Umweltschutz, **überprüfen und angemessen definieren**.

Diese Qualitätsstrategie wird zur Anpassung an die jeweiligen Erfordernisse regelmäßig überarbeitet und wird den Funktionsträgern und Beschäftigten der Gemeinde sowie allen anderen Personen mitgeteilt, die auf direkte oder indirekte Weise an der Bereitstellung der Dienstleistungen mitwirken. Sie wird zudem öffentlich bekannt gegeben und den Besuchern des Fremdenverkehrsbüros sowie allen weiteren Beteiligten zugänglich gemacht.

In Cádiz, am 10. März 2011
Auflage 00

Fdo. FERNANDO GARCIA GONZALEZ-BETES
LEITER DES FREMDENVERKEHRSAMTS DER GEMEINDE CÁDIZ