

## **CHARTRE QUALITÉ VISITEURS** **OFFICE DE TOURISME D'ORCIÈRES**

### **Mieux accueillir, mieux conseiller, mieux satisfaire !**

#### ***Veiller à notre environnement***

Nous facilitons l'accès à nos locaux pour tous types de visiteurs en améliorant la signalétique et l'accessibilité

Nous entretenons un espace d'accueil confortable, fonctionnel et agréable

Nous garantissons la propreté des lieux et des abords

Nous encourageons les visiteurs à respecter les lieux

#### ***Comprendre et anticiper les attentes de chacun***

Nous assurons un accueil téléphonique rapide et efficace

Nous adaptons nos horaires d'ouverture à la fréquentation

Nous répondons rapidement et précisément aux demandes de renseignements et de documentations

#### ***Offrir des informations claires***

Nous mettons à disposition une information touristique claire, fiable et actualisée

Nous affichons les services proposés

#### ***Traiter chaque visiteur comme notre invité***

Nous nous adaptons aux demandes de nos visiteurs et élargissons la diffusion de l'information touristique

Nous personnalisons notre accueil pour que chaque visiteur se sente attendu

Nous limitons le temps d'attente ou le rendons acceptable

#### ***Faire que toute prise de contact soit unique***

Nous prenons en charge chaque visiteur dès son arrivée

Nos conseillers en séjour sont formés, à l'écoute et disponibles

Nous délivrons des conseils personnalisés adaptés aux demandes des visiteurs

Nous facilitons le contact avec nos clients de langue étrangère

#### ***Mesurer la qualité de l'accueil et l'améliorer***

Nous recueillons et prenons en compte les suggestions, remarques ou réclamations de nos visiteurs

Nous mettons en œuvre un plan d'amélioration de la qualité de notre accueil

Nous travaillons en synergie avec les organismes chargés du tourisme

Nous nous engageons en faveur du développement durable

Dernière mise à jour le 12/08/2019