

Politique qualité

de l'Office de Tourisme des Baronnies en Drôme Provençale

Le territoire des Baronnies en Drôme Provençale est largement reconnu pour ses qualités environnementales, ses terroirs d'exception, ses plantes aromatiques, ses paysages remarquables et son art de vivre. L'Office de Tourisme se devait d'être à la hauteur de la destination, il a donc choisi de placer la qualité au cœur de ses préoccupations et au centre de sa stratégie.

Inscrit depuis déjà de nombreuses années dans une démarche qualité visant à permettre une progression constante des services et produits proposés, l'office de tourisme s'est ensuite naturellement dirigé vers l'obtention d'une certification nationale.

Œuvrant depuis toujours à la satisfaction de l'ensemble de ses clients et partenaires, mais aussi à la valorisation et au développement de son territoire, l'équipe de l'Office de Tourisme s'est fixée 3 objectifs prioritaires et affiche désormais clairement ses engagements qualité. Au travers de cette démarche, elle espère ainsi créer une dynamique positive pour l'ensemble du territoire et de ses acteurs.

Nos objectifs Qualité :

- **Des relations humaines de qualité**

Satisfaire un client c'est avant tout l'écouter, le comprendre, le renseigner, le conseiller

- **Des conditions de travail efficaces et sereines**

En améliorant l'organisation et la communication interne de nos services, nous permettons à chaque membre de notre équipe d'exprimer son professionnalisme et son dynamisme

- **Des outils adaptés, soucieux de notre environnement**

Une gestion maîtrisée de nos propres outils et des campagnes de sensibilisation auprès de nos partenaires et visiteurs

5 engagements Qualité envers nos visiteurs :

- Offrir un accès à une information pour tous, tout le temps
- Proposer à chacun des informations claires, précises, actualisées
- Renseigner le visiteur au plus près de ses envies et de ses besoins
- L'aider dans l'organisation et la réservation de son séjour et de ses activités
- Lui donner la parole pour qu'il contribue à l'amélioration continue de nos services

3 engagements Qualité envers nos partenaires :

- Offrir à chaque partenaire des outils lui permettant de renseigner son client
- Structurer, qualifier, promouvoir et vendre l'offre touristique du territoire
- Etre force de proposition et favoriser l'innovation sur le territoire

3 engagements Qualité envers nos élus :

- Surveiller la notoriété du territoire et œuvrer à son accroissement
- Contribuer au dynamisme de l'activité économique du territoire
- Veiller à une gestion saine et efficace de la structure

Présidence :
Jean-Jacques MONPEYSSEN



Direction :
Amandine Thirot

