

LETTRE ENGAGEMENT QUALITE - OFFICE DE TOURISME DE SALLANCHES

Chaque jour, notre mission consiste à accueillir, écouter, conseiller nos visiteurs dans une optique de satisfaction optimale et dans le respect des critères de la marque Qualité Tourisme™

Cette mission s'est vue malmenée par les différentes crises qui ont frappé notre métier, que nous avons dû réinventer. Aujourd'hui, renforcés par notre capacité à nous adapter, nous souhaitons saisir de nouvelles opportunités. Le séjour se construit désormais sur place en dernière minute mais aussi très en amont, de façon virtuelle. Afin de répondre à ces diverses expériences, toute l'équipe de l'office de tourisme de Sallanches s'adapte chaque jour, coconstruit, réinvente, émerveille afin que le séjour, qu'il soit de 2h ou de 2 semaines, soit un acte réussi et nous l'espérons, renouvelé.

L'Office de Tourisme de Sallanches s'engage à respecter les valeurs de la marque Qualité Tourisme™ et à assurer :

- Un accueil physique qualitatif et attentif aux besoins et centres d'intérêt du visiteur afin de fournir une information personnalisée,
- un accueil téléphonique, courrier et digital précis,
- l'accès à une documentation diversifiée, en plusieurs langues, pour Sallanches et les destinations voisines,
- un espace d'accueil chaleureux et optimisé (horaires d'ouverture, propreté des lieux, facilités de passage et d'attente pour les familles ou PMR ...),
- des services complémentaires à la clientèle locale et touristique : boutique, billetterie, visites guidées, produits packagés, animations, borne de réalité virtuelle...
- l'évaluation constante de la satisfaction de ses visiteurs (questionnaires de satisfaction mis à jour régulièrement sur le fond et la forme),

L'Office de Tourisme de Sallanches s'engage également auprès de ses adhérents et partenaires en :

- mettant au premier plan les services et activités de ses adhérents,
- assurant une promotion de la destination qui s'appuie sur les actions communes de promotion de la CCPMB,
- en activant les leviers de communication via nos acteurs locaux, notre patrimoine et les valeurs du territoire,
- associant les adhérents à notre service groupes afin de faire connaître leurs activités et contribuer au développement de leur chiffre d'affaires.

Désignée au sein de l'équipe, notre référente MQT, est responsable du suivi, point par point et en réflexion régulière, pour une démarche qualité en bonne intelligence. Nous nous engageons chaque jour, Directrice et membres de l'équipe, à promouvoir notre destination de façon précise, grâce à l'écoute de nos interlocuteurs, la gestion optimale de nos projets et l'innovation dans la mise en lumière des pépites de notre territoire.

OT Sallanches

Rédigée par Laetitia DIANA - Directrice

Lettre d'engagement Politique Qualité

Octobre 2022