

# NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

- » Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- » Adapter nos horaires d'ouverture à l'activité touristique et en informer le public
- » Soigner notre attitude et notre présentation
- » Limiter votre attente
- » Vous accueillir dès votre arrivée dans nos locaux
- » Vous renseigner, conseiller et répondre à vos questions de façon précise et complète, claire et pertinente avec toutes les informations nécessaires
- » Aménager nos locaux pour votre confort
- » Vous offrir l'accès libre au wifi
- » Répondre toute l'année à vos courriers
- » Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins
- » Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier
- » Vous donner accès à son site internet trilingue
- » Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative :
  - \* à tous les hébergements touristiques classés
  - \* aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs
  - \* aux événements et animations
  - \* aux numéros de téléphone d'urgence
- » Mettre à jour annuellement son information touristique
- » Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence
- » Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction
- » Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale
- » Soigner notre accueil téléphonique
- » Répondre aux demandes de documents par téléphone et par courrier
- » Disposer d'un répondeur téléphonique
- » Consulter et traiter tous les jours ouvrés les courriers et courriels
- » Favoriser l'accueil des clientèles étrangères
- » Respecter les exigences de la démarche Qualité Tourisme