

Nos engagements Qualité Tourisme

Nos engagements auprès des visiteurs

- ✓ Faciliter l'accès à nos locaux
- ✓ Accueillir les visiteurs dans un environnement convivial, fonctionnel et confortable
- ✓ Être à l'écoute et disponible pour répondre aux attentes du visiteur dans les meilleurs délais
- ✓ Fournir un accueil professionnel et des conseils à forte valeur ajoutée
- ✓ Mettre à la disposition du visiteur des informations claires, fiables, précises et actualisées
- ✓ Assurer l'accueil des clients étrangers grâce à un personnel pratiquant 2 langues étrangères au minimum
- ✓ Offrir un service de renseignements téléphoniques de qualité
- ✓ Prendre en compte les suggestions d'amélioration
- ✓ Mesurer leur satisfaction

Nos engagements auprès des prestataires

- ✓ Favoriser la consommation touristique sur le territoire
- ✓ Entretenir un échange permanent et une prise en compte de leurs attentes
- ✓ Les fédérer
- ✓ Fournir des outils pour améliorer leur communication
- ✓ Assurer un accompagnement et des conseils dans leurs projets
- ✓ Favoriser leur implication dans les démarches de promotion



Dans le cadre de nos engagements auprès des visiteurs à mesurer leur satisfaction, nous vous transmettons parfois des réclamations ou remarques négatives (si le client nous a autorisé à transmettre ses coordonnées).

Nous vous demandons de lui répondre directement, et pour nous assurer qu'il a bien une réponse à ses remarques, de nous mettre en copie de votre réponse.

Nos engagements auprès des élus

- ✓ Les accompagner dans la définition et la mise en place de la politique de développement du tourisme dans le Massif du Sancy
- ✓ Assurer la mission de service public de manière professionnelle
- ✓ Prendre en compte leurs attentes

Les engagements de la direction de l'Office de tourisme du Sancy

- ✓ Travailler à l'amélioration en continu de la Qualité au sein de la structure
- ✓ Faire de la démarche qualité un outil de management pour améliorer son organisation interne, faire face aux changements sans dysfonctionnement
- ✓ Proposer un mode de management qui permette à chacun d'être motivé et force de proposition et valorise son travail
- ✓ Utiliser au mieux les moyens alloués pour que l'Office de Tourisme soit compétent, performant et innovant
- ✓ Prendre en compte des remarques émises par les visiteurs, prestataires, élus et s'engager dans des actions correctives