

QUALITE TOURISME : SIGNE EXTERIEUR DE CONFIANCE

L'Office de Tourisme de Combloux, ayant obtenu la marque « Qualité Tourisme » le 22 octobre 2015, s'engage à développer et à mettre en œuvre ses actions auprès des visiteurs, des partenaires socio-professionnels et des collectivités de manière à les satisfaire en les plaçant au centre de ses préoccupations.

Auprès de ses visiteurs, l'Office de Tourisme s'engage à :

- ✓ Mettre à disposition des locaux accessibles, propres et avec une large amplitude des horaires d'ouverture.
- ✓ Accueillir la clientèle en étant à l'écoute des besoins spécifiques de chacun en limitant le temps d'attente.
- ✓ Renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon précise et complète, en élargissant l'offre sur l'ensemble du territoire en plusieurs langues.
- ✓ Assurer un accueil téléphonique, courriel et courrier, en répondant précisément et rapidement aux demandes.
- ✓ Gérer et mettre à disposition de la documentation et de l'information touristique à jour sur son territoire, ainsi que sur les destinations voisines.
- ✓ Evaluer la satisfaction et l'avis de ses visiteurs via un questionnaire de satisfaction, afin d'améliorer la qualité des services.

Auprès de ses adhérents, l'Office de Tourisme s'engage à :

- ✓ Proposer à ses adhérents une représentation dans le Conseil d'Administration, organe décisionnel de l'Office de Tourisme, en respectant la représentativité des acteurs.
- ✓ Organiser des réunions d'échanges (Réunion de bilan/perspectives de début de saison, groupes de travail thématiques, remarques, élaboration de la stratégie et des plans d'action)
- ✓ Communiquer auprès d'eux régulièrement sur les orientations prises, l'observation touristique locale, ses actions et sa démarche qualité via les réunions et les newsletters pro
- ✓ Fournir la documentation touristique (brochures, flyers) nécessaire.
- ✓ Mener des actions de communications communes, visiter leur structure pour améliorer la connaissance de l'offre, à les sensibiliser aux démarches Qualité et au développement durable, à accueillir les porteurs de projets.
- ✓ Définir les services et les avantages spécifiques pour ses adhérents, présentés sur un support dédié avec des tarifs clairs, à faire évoluer cette offre de services selon leurs besoins.

Après de ses collectivités et de ses partenaires institutionnels, l'Office de Tourisme s'engage à :

- ✓ Proposer tous les 3 ans une stratégie touristique, construite en adéquation avec leurs attentes et les besoins du territoire, permettant de réaliser les ambitions définies.
- ✓ Développer les projets thématiques prioritaires communs afin de soutenir la création et la mise en marché de produits associés.
- ✓ Participer à des actions communes répondant à la stratégie de l'Office de Tourisme.
- ✓ Participer au réseau et à la diffusion d'information, et à l'observation touristique à l'échelle départementale, régionale et nationale.
- ✓ Accompagner les collectivités sur leur projet d'équipement et d'aménagement favorisant l'installation d'acteurs économiques.

Pour cela, en interne, l'Office de Tourisme s'engage à :

- ✓ Faire de la qualité un outil d'amélioration et de management des services.
- ✓ Gérer les ressources humaines, former régulièrement le personnel et lui donner les moyens matériels de réaliser ses missions, à intégrer le personnel non permanent ou nouvel entrant, à mettre en place une communication interne efficace.
- ✓ Assurer la qualité des services par le respect des procédures de l'ensemble de l'équipe, la collecte et l'analyse des indicateurs qualité, ainsi que la mise en place et le suivi d'éventuelles actions correctives.
- ✓ Réduire l'impact de ses activités sur l'environnement.
- ✓ Initier dans la culture d'entreprise les notions de réactivité et d'anticipation.
- ✓ Conforter sa stabilité financière et sa pérennité.

Le Directeur, conscient de sa responsabilité dans la recherche constante de la satisfaction de l'ensemble de ses clients, s'engage avec toute son équipe à développer la qualité des actions dans ce but. A cette fin, un référent qualité a été désigné au sein de l'Office de Tourisme pour garantir la continuité de cette démarche.

Notre engagement : être les premiers interlocuteurs, ambassadeurs de la marque, et porter les valeurs de notre destination.

*A Combloux, le visiteur n'est pas considéré comme un « touriste »,
mais comme un invité privilégié de la station.*

Le Directeur - Christophe Lavaut

Version 1

Réalisé le 16 octobre 2018 par Christophe LAVAUT

\\sotc\D\OneDrive - OFFICE DE TOURISME DE COMBLOUX\LABELS_QUALITE\QUALITE
TOURISME\DIRECTION\LETTRE ENGAGEMENT QUALITE 2018 v2.docx