



## *Charte Qualité Visiteurs-Office Municipal de Tourisme du Val d'Allos*

L'office de tourisme s'est engagé dans la mise en place et le suivi d'un processus qualité. La démarche qualité a abouti en septembre 2017 par l'obtention de la Marque Qualité Tourisme. Nous nous engageons à continuer à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin de mieux vous **informer, accueillir, conseiller et satisfaire**.

### Accès, signalétique et environnement

L'accès à nos sites d'accueil est facilité grâce aux panneaux signalétiques existants et en bon état.

Des possibilités de stationnement se trouvent à proximité.

Les abords du bâtiment sont propres et accueillants.

### Site d'accueil et d'information

Les sites d'accueil sont fonctionnels, esthétiques, bien entretenus, avec des thématiques ciblées et bien intégrés à notre destination.

La documentation mise à disposition est organisée par thématiques et les présentoirs sont approvisionnés régulièrement.

Les horaires d'ouverture sont adaptés à la fréquentation de notre station.

L'information touristique est accessible en dehors des horaires d'ouverture (salle wifi, bornes d'information touristique).

### Accueil et conseil (bureau d'accueil, téléphone, courriel, site web)

L'information fournie est claire, fiable et actualisée.

L'accueil sur site est chaleureux, personnalisé et dynamique grâce à un personnel compétent et à l'écoute.

Le personnel conseille les visiteurs sur des prestations et produits diversifiées et adapte ses conseils en fonction du type de visiteurs.

L'accueil téléphonique est aimable, rapide et efficace.

Les demandes par courrier et courriels sont traitées dans un délai maximum de 48h.

Le site web présente l'ensemble de l'offre touristique du Val d'Allos et est mis à jour en permanence.

### Satisfaction

Une amélioration continue de la qualité de l'accueil, de nos prestations et du service rendu.

La satisfaction de nos clients est mesurée, en mettant à leur disposition des questionnaires de satisfaction.

Les suggestions et réclamations de nos visiteurs sont recueillies et pris en compte. Si nécessaire, un plan d'amélioration est mis en œuvre.

**Notre objectif : la satisfaction de nos visiteurs avant tout !**