



CHARTRE QUALITE VISITEURS



ACCES, SIGNALÉTIQUE ET ENVIRONNEMENT

- L'accès aux points 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 & D'INFORMATION

- Les sites d'accueil sont fonctionnels, esthétiques, bien entretenus, avec des thématiques ciblées et bien intégrées à notre destination.
- La documentation mise à disposition est classée et les présentoirs sont actualisés régulièrement.
- Les horaires d'ouverture sont adaptés à la fréquentation de la destination.
- L'information touristique est accessible en dehors des horaires d'ouverture (salle wifi, bornes d'information, présentoir extérieur, site web).



ACCUEIL, CONSEIL & SATISFACTION

- L'information fournie est claire, fiable et mise à jour. L'accueil sur site est chaleureux, personnalisé et dynamique grâce à un personnel compétent et à l'écoute.
- L'équipe conseille les visiteurs sur l'offre et adapte ses renseignements en fonction des visiteurs.
- L'accueil téléphonique est aimable, rapide et efficace.
- Les demandes par courrier et courriels sont traitées dans un délai maximum de 24h (jour ouvrable).
- Le site web présente l'ensemble de l'offre touristique du Val d'Allos et est mis à jour en permanence.
- 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 prises en compte. Si nécessaire, un plan d'amélioration est mis en œuvre

