



WELCOMING QUALITY CHARTER / CARTA QUALITÀ CDEI VISITORI



ACCESS, SIGNAGE AND SURROUNDINGS / ACCESSO, SEGNALETICA E AMBIENTE

- Access to reception areas is made easier by the existing signage, which is in good condition
- Parking is available nearby
- The area around the building is clean and welcoming.
- L'accesso alle strutture di accoglienza è facilitato dalla segnaletica esistente, che si trova in buono stato
- Nelle vicinanze sono disponibili posti auto
- L'area circostante l'edificio è pulita e accogliente.

WELCOMING & INFORMATION / ACCOGLIENZA & INFORMAZIONE

- The visitor centres are functional, attractive and well-maintained, with focused themes that are well integrated into our destination
- The information provided is organised by theme and the display stands are updated regularly
- Opening hours are tailored to visitor numbers at the destination.
- Tourist information is accessible outside opening hours (Wi-Fi room, tourist information kiosks, outdoor display, website).
- I punti di accoglienza sono funzionali, curati dal punto di vista estetico e ben tenuti, con tematiche mirate e ben integrate nella nostra destinazione.
- Il materiale informativo messo a disposizione è organizzato per tematiche e gli espositori vengono aggiornati regolarmente.
- Gli orari di apertura sono adeguati all'affluenza della destinazione.
- Le informazioni turistiche sono accessibili al di fuori degli orari di apertura (sala Wi-Fi, terminali di informazione turistica, espositore esterno, sito web).



WELCOMING, ADVICES & SATISFACTION / ACCOGLIENZA, CONSULENZA & SODDISFAZIONE

- The information provided is clear, reliable and up to date
- The on-site welcome is warm, personalised and lively, thanks to a competent and attentive staff
- The team advises visitors on what's on offer and tailors its information to suit individual visitors
- The telephone service is friendly, prompt and efficient
- Enquiries by post and email are dealt with within a maximum of 24 hours (working days) /
- The website showcases the full range of tourist attractions in Val d'Allos and is constantly updated
- We are committed to the continuous improvement of the quality of our welcome, our facilities we provide
- We measure customer satisfaction by providing satisfaction questionnaires
- We collect and take into account suggestions and complaints from our visitors. If necessary, an improvement plan is implemented.
- Le informazioni fornite sono chiare, affidabili e aggiornate
- L'accoglienza in loco è cordiale, personalizzata e dinamica grazie a un personale competente e attento alle esigenze dei visitatori
- Il team fornisce consigli ai visitatori sull'offerta e adatta le informazioni in base alle loro esigenze
- L'accoglienza telefonica è cordiale, rapida ed efficiente.
- Le richieste per posta e via e-mail vengono evase entro un massimo di 24 ore (giorni lavorativi)
- Il sito web presenta l'intera offerta turistica della Val d'Allos ed è costantemente aggiornato
- Miglioramento continuo della qualità dell'accoglienza, delle nostre prestazioni e del servizio offerto
- La soddisfazione dei nostri clienti viene misurata tramite questionari di soddisfazione messi a loro disposizione
- I suggerimenti e i reclami dei nostri visitatori vengono raccolti e presi in considerazione. Se necessario, viene attuato un piano di miglioramento.