

# Nos engagements Qualité

Dans le cadre de notre démarche Qualité Tourisme™, notre Office de Tourisme s'engage à développer et à mettre en œuvre des actions auprès des visiteurs, des partenaires socio-professionnels et des collectivités de manière à les satisfaire. Ainsi, le client : visiteur, élu, prestataire, est au centre de nos préoccupations.

Auprès de vous, visiteurs, nous nous engageons en particulier à :

- **Proposer un accueil sur tout le territoire avec des horaires d'ouvertures en adéquation avec la fréquentation touristique.**
- **Assurer un accueil souriant, personnalisé, multilingue, et adapté aux personnes en situation de handicap.**
- **Avoir une information à jour en plusieurs langues, a minima trilingue, et à mettre à disposition une documentation gratuite.**
- **Ecouter de façon active la demande du visiteur, lui donner une réponse éclairée par l'expertise du territoire de nos équipes d'accueil et élargir la demande pour l'inciter à découvrir plus longuement notre destination.**
- **Assurer la même qualité d'accueil en face à face dans nos bureaux, au téléphone ou sur les canaux numériques.**
- **Proposer des services complémentaires à l'accueil : wifi gratuit, billetterie, boutique.**
- **Mettre en place un système d'écoute du visiteur et de sa satisfaction : prise en compte des suggestions et des remarques, traitement des réclamations.**

