

## NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

### L'Office de Tourisme Grand Orb s'engage auprès de ses visiteurs à :

- Produire une information plus qualifiée afin de mieux « conseiller »,
- Faciliter l'accès à nos locaux en améliorant la signalisation et l'accessibilité,
- Accueillir les visiteurs dans un environnement convivial, fonctionnel et confortable,
- Être à l'écoute et disponible pour répondre aux attentes du visiteur dans les meilleurs délais,
- Délivrer aux visiteurs un conseil personnalisé réellement adapté à la demande,
- Mettre à la disposition du visiteur des informations claires, fiables, précises et actualisées,
- Assurer l'accueil des clients étrangers grâce à un personnel pratiquant deux langues étrangères au minimum,
- Prendre en compte les suggestions d'amélioration et les attentes insatisfaites, en effet il faut écouter et prendre en compte toutes les remarques relatives au territoire : fiches suggestions et réclamations, questionnaires, gestion des avis clients sur le web...
- Apporter des réponses ciblées : site internet, éditions annuelles et à thèmes, valorisation des événements « phares », présence sur les réseaux sociaux, et des conseillères en séjours toujours disponibles pour répondre aux attentes des visiteurs....
- Anticiper les demandes : mise à disposition du WIFI, site internet de l'OT moderne et responsive...
- Développer une offre « responsable » en matière de produits du terroir à la boutique,
- Proposer une offre qualitative et variée d'animations et d'excursions pour répondre aux attentes des touristes et curistes.
- L'ensemble de ces engagements s'appliquent sur tous nos Bureaux d'Information Touristique ouverts à l'année.

## **L'Office de Tourisme Grand Orb s'engage auprès des prestataires à :**

- Répondre à l'attente qualité dans les prestations et dans les services aux socios-pros,
- Entretenir un échange permanent et une prise en compte de leurs attentes,
- Assurer un accompagnement et des conseils dans leurs projets,
- Réfléchir sur la destination,
- Fournir des outils adaptés à leurs attentes : éditions, brochures, cartes, topos...
- Permettre de découvrir la destination par des rencontres régulières, Eductours, réunions thématiques...,
- Organiser des ateliers numériques de territoire (Google...).
- Valoriser les prestataires qui font l'effort de s'engager dans des démarches qualité, et inciter les autres à faire de même,
- Renforcer l'image « qualité » de notre destination grâce à des actions concrètes :
  - Le classement des meublés,
  - La marque Tourisme et Handicap,
  - La qualification Chambres d'hôtes Référence,
  - Le label Accueil Vélo,
  - Mais également les différents labels qualité gérés dans le cadre du plan Qualité et tout autre label ou marque pouvant intéresser les socio-professionnels de la destination.

## **L'Office de Tourisme Grand Orb s'engage auprès des élus à :**

- Assurer la mission de service public de manière professionnelle,
- Prendre en compte leurs attentes (GQD...),
- Garantir une implication pleine et entière dans l'évolution souhaitée de la destination.

## **Objectifs opérationnels internes**

### **La direction de l'Office de Tourisme Grand Orb s'engage à :**

- Améliorer la qualité de services de l'équipe de l'OT et des BIT en appliquant procédures, instructions et enregistrements du système qualité défini avec l'obtention de la marque « Qualité Tourisme »,
- Animer le Groupe Qualité Destination,
- Travailler à l'amélioration en continu de la qualité au sein de la structure,

- Développer des projets qualité de destination à l'échelle du territoire et maintenir une qualité constante,
- Evaluer les objectifs à atteindre et établir des priorités sur l'ensemble des actions,
- Organiser la communication interne de manière à permettre à tous, individuellement et collectivement, de bien connaître les objectifs et les actions prioritaires,
- Prendre en compte les remarques émises par les visiteurs, prestataires, élus et s'engager dans des actions correctives,
- Pointer les dysfonctionnements et mettre en place les actions correctives envisageables, avec remise en question si nécessaire,
- Mettre en place les moyens techniques et humains nécessaires à la mise en œuvre de cette politique,
- Encourager une meilleure gestion environnementale.