



L'OFFICE DE TOURISME

# NOS ENGAGEMENTS

DE SAINT-LO-AGGLO

## CLASSEMENT

Cet Office de Tourisme classé dans la catégorie II appartient au réseau des Offices de Tourisme de France.

Il s'engage à :

- \* Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
  - \* Faciliter vos démarches.
- \*Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.
- \*Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
  - \*Vous offrir l'accès libre au wifi.
- \*Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.
- \*Être ouvert au moins 240 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.
  - \*Répondre toute l'année à vos courriers.
- \*Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins.
- \*Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.
  - \*Vous donner accès à son site internet trilingue.
- \*Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative :  
à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement ;
- \*□ aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;
  - \*□ aux événements et animations ;
  - \*□ aux numéros de téléphone d'urgence.
- \*Mettre à jour annuellement son information touristique.
- \*Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.
  - \*Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles.
- \*Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.
  - \*Respecter une démarche de qualité.
- \*Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.
  - \*Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.

## DEMARCHE QUALITE

Cet Office de Tourisme est engagé dans la démarche qualité avec l'obtention du label Qualité Tourisme™. Cette action est un travail exigeant en temps, mobilisation et implication de l'ensemble du personnel de l'office.

Cette démarche permet :

- Une meilleure organisation pour faciliter le travail quotidien
- Un outil de professionnalisation au service de l'équipe
- Un outil permanent d'évaluation et de progrès
- Un outil d'aide à l'animation du territoire
- Un moyen pour valoriser les actions
- Un outil pour adapter les services aux attentes du client
- Un outil d'aide à la décision pour la collectivité
- Une reconnaissance nationale

### Avantages principaux de la Démarche Qualité

- Se professionnaliser et valoriser nos savoir-faire
  - Satisfaire et fidéliser la clientèle
- Montrer l'exemple et inciter la mise en place de la Démarche Qualité en vers nos acteurs touristiques locaux
- Perfectionner le relais professionnel pour nos partenaires
- Modifier le regard sur la notion « d'accueil » et la valoriser

### Nos 3 engagements

1. Optimiser l'organisation et le fonctionnement de l' Office de Tourisme
2. Qualifier et quantifier la réception, l'information et le conseil au public
3. Optimiser les relations socioprofessionnels

### Comment cela se traduit-il ?

Donner du sens au mot **accueil** (lieu de détente, mobilier, propreté...) Mettre en place une **communication** et donner **des informations** en adéquation avec les besoins des visiteurs  
Offrir un accueil **personnalisé et chaleureux**  
Capitaliser **les compétences** du personnel  
Valoriser **nos ressources et partenaires locaux**