

DANS NOTRE BUREAU D'INFORMATION, VOUS OFFRIR UN SERVICE DE QUALITÉ EST NOTRE PRIORITÉ !

IN OUR TOURIST OFFICE, OUR PRIORITY IS TO PROVIDE A HIGH QUALITY SERVICE !

Pour cela, nous nous engageons à :

We therefore are committed to:



ACCUEIL CLIENTS

- Garantir un accueil personnalisé en positionnant nos conseillers en séjour comme experts de la destination
- Limiter le temps d'attente par la mise à disposition d'informations actualisées et d'outils numériques
- Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant plusieurs langues étrangères
- Mettre à votre disposition un espace d'accueil chaleureux et propre avec un espace d'information
- facilement accessible
- Mettre en avant les savoir-faire et les productions locales et sensibiliser au développement durable

CUSTOMER SERVICE

- *Guarantee personalized advice by our expert destination advisers*
- *Limit the waiting time by providing updated information and digital tools*
- *Provide a constant reception desk run by staff speaking several foreign languages*
- *Provide you with a warm and clean reception area with an information area easily accessible*
- *Highlight local arts, crafts and productions and raise awareness on sustainable development*



ACCES INFORMATION

- Offrir une information actualisée et adaptée à la saison
- Offrir un accès WIFI libre
- Proposer un site internet trilingue dédié et adapté à la consultation via des supports embarqués
- Proposer un accueil hors les murs en saison estivale là où les flux touristiques sont importants
- Proposer un accès à la réservation en ligne des hébergements et activités via notre Place de Marché

INFORMATION ACCESS

- *Offer up-to-date information adapted to the season*
- *Offer free WIFI access*
- *Offer a dedicated trilingual website adapted to consultation via embedded media*
- *Provide a welcome outside the walls in the summer season where tourist flows are important*
- *Provide access to online accommodation and activities booking via our Marketplace*



ECOUTE CLIENTS

- Mettre l'écoute client au cœur de la stratégie d'accueil (enquête satisfaction, suivi des sites d'avis en ligne, outils d'écoute dans les bureaux d'information touristique)
- Assurer un suivi de la satisfaction et mettre en place des actions correctives

LISTENING TO CUSTOMERS

- *Put customer listening at the heart of the reception strategy (satisfaction survey, monitoring online websites reviews, listening tools in tourist offices)*
- *Ensure feed back follow-up and implement corrective actions*

Un référent qualité est nommé en interne, il est le garant du respect de ces engagements. Pour en savoir plus sur la Marque Qualité Tourisme™, consultez le site officiel.

A quality referent is appointed internally, he is missioned to ensure the respect of these commitments. To learn more about the Marque Qualité Tourisme™, visit the official website.