

ACCUEIL ET CONSEIL

- L'accueil des visiteurs prime sur toutes autres tâches administratives
- Prendre en charge les visiteurs dès leur arrivée (regard, sourire...)
- Gérer l'attente client (maximum 3 minutes)
- Faciliter les contacts avec les visiteurs étrangers
- Faciliter les contacts aux personnes en situation de handicap
- Assurer un accueil téléphonique rapide et efficace
- Le téléphone est rapidement décroché maximum 4 sonneries
- Le personnel s'engage à porter un badge lors de son temps de travail
- Le personnel ne doit ni boire ni manger en présence d'un visiteur
- Le transfert d'appel se fait sans perte d'appel
- Si le téléphone n'est pas décroché, le message d'attente s'enclenche, il est réalisé en plusieurs langues (Anglais, Espagnol, Allemand et Italien)



Informer et renseigner

- Mettre à disposition des visiteurs des informations précises, fiables et organisées par thématiques affinitaires
- S'assurer de la bonne compréhension de la demande et répondre aux besoins exprimés
- Les présentoirs sont régulièrement approvisionnés, les stocks sont gérés et classés
- Inciter le visiteur à la découverte (documentation, films promotionnels)
- Des solutions alternatives sont prévues quand un service ne peut être effectué
- La majorité de la documentation est disponible en plusieurs langues
- Le personnel pratique au moins deux langues étrangères, connaît parfaitement le territoire, et maîtrise l'ensemble des prestations offertes par l'office de tourisme
- L'office de tourisme dispose de plusieurs moyens de communication (site internet et documentation trilingues, écran et borne multimédia, réseaux sociaux...)
- La région est valorisée auprès des clients: mise à disposition de documentation, films promotionnels...)
- 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.

Evaluer la satisfaction

- La satisfaction des visiteurs est évaluée quotidiennement par la mise à disposition de questionnaires de satisfaction
- Les services rendus aux prestataires (formation) sont à définir en les questionnant sur leurs besoins (enquête)
- Les dysfonctionnements repérés font l'objet d'actions correctives
- Recueillir les avis émanant du personnel, des prestataires et des consommateurs de manière à proposer des améliorations

Gérer les réclamations

- Remplir la fiche réclamation
- Traitement de la réclamation dans les 2 jours suivants
- Rédaction d'un courrier au plaignant
- Les réclamations sont analysées et prises en compte pour améliorer la qualité du service

ACCESSIBILITE



Faciliter l'accès par une signalétique claire et lisible

- Un parking gratuit et facile d'accès se situe à proximité
- La signalétique et l'accès à l'office de tourisme sont visibles
- L'extérieur du bâtiment et la vitrine sont propres, attrayants et accueillants. Un plan de promotion de la vitrine est suivi.
- Des informations utiles y sont communiquées (météo, les numéros d'urgence, les horaires d'ouverture, les animations...)
- La banque d'accueil est accessible aux personnes à mobilité réduite
- Être ouvert au moins 305 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation

Agencement et entretien de l'espace d'accueil

- Confort des lieux: entretien et propreté du lieu d'accueil, bon état des équipements
- L'agencement des locaux est organisée de manière à faciliter le déplacement du visiteur et l'accès à l'information
- La décoration et le mobilier sont propres et ordonnés
- L'éclairage et la température sont agréables
- L'office de tourisme propose du mobilier pour s'asseoir
- L'office de tourisme est équipé pour recevoir les personnes à mobilité réduite, les poussettes, les personnes malentendantes, malvoyantes.
- La signalétique à l'intérieur des locaux est visible (accès WIFI, plan d'intervention, mesures de sécurité, issues de secours)

GESTION DU COURRIER

E-mail:

- Relever les mails au moins 2 fois par jour (10h/14h)
- Supprimer les messages ne concernant pas l'office de tourisme
- Répondre ou transférer les mails au service approprié

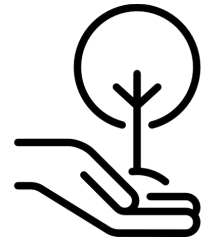
Postal:

- Relever le courrier tous les jours
- Répondre au courrier dans un délai maximal de 2 jours ouvrables



ENVIRONNEMENT

- Le personnel s'engage à trier les déchets
- La connaissance des milieux protégés est indispensable
- Les ordinateurs sont éteints tous les soirs afin d'économiser l'énergie
- Les mails ou autres documents ne sont imprimés qu'en cas de réelle nécessité afin de minimiser l'utilisation du papier et de l'encre
- Les lampes sont équipées d'ampoules basses consommation



ACTIVITÉ COMMERCIALE

- Un espace est dédié à la mise en valeur des produits et objets
- Le personnel identifie les besoins du demandeur et l'oriente vers la prestation la plus appropriée
- Vente de package pour les groupes



INDICATEURS QUALITÉ

Indicateurs généraux:

- Nombre de réclamations faites par les visiteurs
- Nombre de dysfonctionnements signalés
- Les formations permettent de maintenir un niveau de qualité élevé

Indicateurs pour les services rendus:

- Satisfaction des clients grâce aux documents fournis, aux équipements tels que l'espace diffusion des films promotionnels

Mesure de qualité d'accueil:

- Recueillir et analyser les opinions des visiteurs et clients à l'aide de questionnaires de satisfaction

