

ENGAGEMENTS CATÉGORIE I

Un engagement de haute qualité

A ce titre, il s'engage à :



Accueil du public

- Mettre à disposition un espace d'accueil et d'information facilement accessible à tous, agréable, avec du mobilier pour vous asseoir.
- Être ouvert en moyenne 337 jours par an, y compris les samedis, dimanches et jours fériés en période de forte fréquentation touristique.
- Assurer un service d'accueil permanent, tenu par du personnel pratiquant au moins deux langues étrangères.



Information touristique & outils numériques

- Diffuser une information touristique actualisée (hébergements, sites touristiques, événements, services de transport, numéros d'urgence), à la fois : sur le site internet et sur support papier.
- Donner accès à ces informations via un site internet trilingue, adapté aux appareils fixes et mobiles, compatible avec les principaux navigateurs.
- Être présent sur les réseaux sociaux pour valoriser la destination et répondre aux questions et aux avis publiés.



Démarche qualité & relation client

- Être labellisé Marque Qualité Tourisme.
- Organiser l'étude de la satisfaction des visiteurs, collecter et traiter les réclamations.
- Mettre en place des actions d'amélioration de l'accueil.
- Assurer un recueil statistique, un observatoire de la satisfaction client et une gestion de la relation client à l'échelle de la destination.



Services offerts gratuitement

- Vous offrir un accès libre et gratuit au wifi.
- Fournir gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.



Stratégie touristique et accompagnement

Mettre en œuvre la stratégie touristique locale validée par la collectivité, incluant :

- La politique d'accueil
- La commercialisation de l'offre
- La sensibilisation à la protection de l'environnement et au développement durable
- L'animation du territoire
- L'accompagnement et l'assistance aux acteurs touristiques

