

NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

➤ Nos engagements envers les visiteurs

Accès et aménagements de nos bureaux

- Faciliter l'accès à nos locaux en maîtrisant et en améliorant la signalétique et l'accessibilité
- Adapter nos horaires d'ouverture à la fréquentation des visiteurs
- Accueillir les visiteurs dans un lieu propre, confortable et chaleureux
- Adapter l'aménagement pour l'accueil des personnes en situation de handicap, notamment les personnes à mobilité réduite

Accueil du client

- Former régulièrement nos équipes accueil pour garantir un service de qualité et une expérience client optimale.
- Accueillir chaque visiteur dès son arrivée par un sourire chaleureux ou un message de bienvenue
- Écouter attentivement les besoins et les demandes du client, lui fournir un conseil personnalisé et adapté ses attentes spécifiques pour le servir au mieux.
- Limiter les temps d'attente ou les rendre plus acceptables. L'aménagement des bureaux permet au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations, sites...
- Assurer un accueil à distance (téléphone, mails...) aimable, rapide et efficace avec des conseillers dédiés

Commercialisation de prestations

- Avoir un service de billetterie et une boutique proposant une sélection de produits locaux et artisanaux représentatifs de la région
- Proposer des offres sur-mesure, des conseils personnalisés et adaptés aux besoins des entreprises (Tourisme d'affaires), des croisiéristes et des clients qui souhaitent réserver un bivouac.
- Mettre en avant les potentialités de la destination et collaborer avec des partenaires locaux de confiance pour offrir des services de qualité et valoriser l'économie locale
- Offrir un accueil chaleureux et sensibiliser le client à l'importance de préserver et de protéger la nature et la biodiversité.
- Assurer un suivi de la satisfaction des clients après leur séjour et recueillir leurs retours pour améliorer constamment l'offre et la qualité du service.
- Rechercher et proposer des solutions alternatives en cas d'annulation, perturbation ou report d'un événement.

Gestion de l'information

- Recueillir les offres du territoire et les saisir dans la base de données
- Diffuser une information claire, précise, pertinente, à jour, accessible à tous et multilingue grâce à une mise à jour permanente.
- Proposer une offre renouvelée, propice à la découverte et aux rencontres

Prise en compte de la satisfaction du client et amélioration constante

- Mesurer la satisfaction de nos visiteurs en mettant à leur disposition des outils pour les inciter à donner leur avis
- Prendre en compte, traiter et analyser les avis, suggestions, remarques ou réclamations afin de mettre en place des solutions adaptés pour toujours mieux satisfaire le client
- Améliorer de façon permanente la qualité de l'accueil, de nos prestations et/ou produits, et du service rendu.
- Garantir la satisfaction du client en s'assurant qu'il reparte avec une expérience positive.

➤ Nos engagements envers les acteurs de la vie locale

L'Office de Tourisme Gorges de l'Ardèche-Pont d'Arc est amené à répondre aux besoins et demandes de deux publics bien distincts : les visiteurs mais aussi la population locale.

Envers les habitants :

- Soutenir l'événementiel local afin de le rendre agréable à vivre
- Communiquer efficacement sur les manifestations ayant lieu sur le territoire (notamment en utilisant différents moyens de diffusion de l'information)
- Tenir à sa disposition un large éventail d'informations pratiques et locales pouvant être utiles au quotidien
- Se tenir informé des changements susceptibles d'intéresser les habitants (adresses d'organisme public, ...)

Envers les visiteurs :

- Disposer de la documentation touristique locale mais aussi régionale.
- Faciliter les contacts avec nos visiteurs étrangers en disposant d'un personnel pratiquant 2 à 3 langues étrangères et en proposant des brochures en différentes langues.
- Faciliter le séjour des visiteurs étrangers désirant être hébergés sur le territoire en intervenant auprès des hébergeurs pour la réservation et en facilitant la réservation en ligne
- Disposer d'une liste des producteurs et revendeurs afin de faire découvrir les spécialités régionales

Envers les prestataires touristiques :

L'Office anime le réseau des partenaires, organise des rencontres thématiques, des ateliers de travail et les associe aux projets de développement touristique du territoire.

- Il communique et promeut les prestations des professionnels (au comptoir, à distance, sur internet...)
- Il propose des services adaptés à leurs besoins (outils de vente en ligne, labels, accompagnement numérique..)
- Il accompagne les porteurs de projets
- Il met en place des visites prestataires (éducateurs) pour améliorer leur connaissance de l'offre touristique
- Il associe les socioprofessionnels aux opérations de promotion et communication (accueil presse, campagnes digitales, manifestations diverses ...).

➤ Nos engagements pour l'environnement

Veiller au développement d'un tourisme responsable et harmonieux

- L'Office de Tourisme informe les visiteurs de façon précise sur les différents moyens qui s'offrent à eux pour se déplacer sur le territoire en utilisant les transports en commun ou les modes de circulations douces (vélo, utilisation de la voie verte, ...).
- L'Office de Tourisme met en valeur les professionnels, les producteurs et/ou les produits locaux (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces...) engagés dans des démarches environnementales et/ou de développement.
- L'Office diffuse une information sur les milieux naturels fragiles du territoire (réserve naturelle des gorges de l'Ardèche...)
- L'Office de Tourisme sensibilise les prestataires touristiques du territoire et organise des ateliers, des conférences sur les enjeux du tourisme durable.
- Le personnel de l'Office de Tourisme adopte des comportements éco-responsables au quotidien, réalise un ensemble de gestes courants pour économiser l'énergie et l'eau, les impressions sont faites de manière raisonnée ainsi que la gestion des déplacements professionnels.
- En cas d'acquisition d'équipement, l'Office favorise systématiquement l'achat d'équipements économes en énergie et en eau.
- Le télétravail a été mis en place pour l'ensemble du personnel ce qui contribue entre autres à la réduction de l'empreinte carbone de l'entreprise.