

## NOS OBJECTIFS QUALITE

### ✓ **Instaurer une relation client à 360°**

Placer l'hospitalité au cœur de la relation client, en cherchant à anticiper les besoins du client, à lui offrir des expériences personnalisées et mémorables, et à répondre de manière proactive à ses attentes.

Pour cela, l'Office de Tourisme :

- a une connaissance client approfondie, il collecte et analyse les données clients dans tous les services et à partir de tous les canaux pour mieux comprendre leurs besoins, leurs attentes et leurs préférences (analyse de la fréquentation, interactions sur les réseaux sociaux, données google Analytics du site web, appels téléphoniques, retours d'expérience client, etc.) et offrir une expérience client fluide et homogène
- personnalise les interactions en adaptant les communications, les offres et les services aux besoins et attentes de chaque client.
- implique l'ensemble des collaborateurs dans cette démarche, en les formant à l'importance d'une approche centrée sur le client et en les incitant à collaborer et à partager les informations clients de manière transversale.
- renforce l'image de marque de sa destination en développant des actions et des programmes pour fidéliser les clients et les encourager à recommander l'Office de tourisme.

### ✓ • **Assurer la satisfaction des visiteurs**

Pour garantir la satisfaction du client, l'Office de Tourisme met en place différentes démarches :

- Il anticipe et répond aux attentes des visiteurs français et étrangers
- Il assure un service de qualité pour tous ses clients et visiteurs que ce soit à l'accueil ou dans les autres services (BtoB, BtoC)
- Il fournit les clés nécessaires pour optimiser le parcours client et la découverte de la Destination.

La mesure de la satisfaction client est une priorité. Elle passe notamment par la présence de différents outils : questionnaire de satisfaction, questionnaire "Remarques et Suggestions"...permettant de recueillir l'avis des visiteurs à l'accueil mais également l'avis des clients du pôle commercialisation.

Les services de l'Office de Tourisme peuvent être évalués sur des sites d'avis en ligne (Google, Trip Advisor) et réseaux sociaux (Facebook, Instagram) ce qui permet de repérer certaines forces et faiblesses et de mettre en place les actions correctives le cas échéant.

En parallèle, l'Office de tourisme assure un suivi régulier de l'e-réputation de la Destination, de ses espaces publics et de ses professionnels afin d'améliorer le parcours client de ses visiteurs.

### ✓ • **Optimiser l'organisation au sein de l'Office de Tourisme**

Tous les domaines d'intervention de l'Office de tourisme sont concernés par la démarche Qualité (accueil, gestion des informations, communication, commercialisation, boutique, administration et ressources humaines ...). Les membres de l'équipe formalisent et rédigent des process qui sont transmis, partagés et servent de socle à l'ensemble de la structure. Ces process et modes opératoires favorisent une bonne organisation et l'efficacité dans la réalisation des tâches confiées, la transmission des informations, la mobilité des salariés (d'un site à un autre, d'une mission à une autre), la formation des stagiaires et des saisonniers.

### ✓ • **Se positionner comme tisseur de lien et favoriser la qualification des prestations du territoire**

L'Office s'engage à maintenir un excellent niveau de connaissance de son territoire (prestations touristiques, activités, manifestations, projets...). Il connaît parfaitement les personnes ressources (élus, associations, professionnels, institutionnels...) et se positionne comme interface transversale et fédératrice. Il favorise une meilleure coordination des actions et une mutualisation de moyens par la création de liens et de passerelles entre les structures culturelles, sportives, associatives, institutionnelles, économiques... Il encourage la qualification des prestations, impulse la mise en place de démarches qualifiantes, sensibilise et informe les acteurs du tourisme sur les labels adaptés en lien avec les partenaires têtes de réseau.