
LA POLITIQUE QUALITE DE L'OFFICE DE TOURISME

Soucieux d'être à l'écoute de ses clients, d'être innovant, mais aussi de renforcer le lien et la compréhension de ses actions par les professionnels locaux du tourisme, les prestataires et habitants, l'Office de Tourisme s'engage à améliorer constamment la qualité de ses services.

Améliorer l'accueil des visiteurs, partager le patrimoine à travers la future Maison du Tourisme, offrir de nouveaux modes de découverte (randonnées familiales, interprétation de sites), proposer des modes de communication numériques et interactifs en cohérence avec les habitudes de nos visiteurs, mieux communiquer avec les outils numériques (site internet, site mobile, réseaux sociaux, QR codes, tables tactiles...), accompagner les acteurs du tourisme pour améliorer leurs performances dans le e-tourisme, les actions de l'Office de Tourisme sont multiples pour améliorer, avec ses partenaires, la qualité de notre accueil et de notre destination en général.

Dans le cadre de sa politique Qualité, l'Office de Tourisme du Carladès s'engage à :

- @ Offrir un accueil professionnel, personnalisé, des services nouveaux, dans l'objectif de satisfaire la clientèle,
- @ Soigner la signalétique, l'aménagement des espaces d'accueil, la présentation du personnel, la convivialité de l'échange avec les visiteurs,
- @ Récolter les remarques et suggestions des clients, mais aussi des prestataires afin de se remettre en question régulièrement et de mettre en place les actions correctives nécessaires pour toujours viser l'excellence de services,
- @ Poursuivre l'harmonisation des méthodes de travail grâce aux fiches procédures et au Manuel Qualité afin d'assurer la continuité des services,
- @ Poursuivre les échanges et les mutualisations pour assurer la cohérence de la destination touristique Massif Cantalien au sein de la Région.
- @ Veiller à la formation continue de son personnel, à la connaissance du territoire et des prestations, et favoriser les échanges internes ; maintenir la motivation du personnel autour de la démarche Qualité et faciliter l'animation par la Référente Qualité,
- @ Travailler avec ses partenaires, professionnels ou institutionnels, sur l'excellence de la destination en généralisant les principes de la démarche Qualité Tourisme et en sensibilisant les prestataires à ses exigences et à ses avantages.