



# Compromiso de Calidad Turística

**¡Acoger mejor, aconsejar mejor, satisfacer mejor!**

## La Oficina de Turismo de La Ciotat se compromete a :

### 1/ Cuidar el medio ambiente

- Mantener una zona de recepción agradable.
- Garantizar la limpieza de las instalaciones y los alrededores.

### 2/ Comprender y anticipar las expectativas de todos

- Garantizar un servicio telefónico rápido y eficaz.
- Facilitar el acceso de los visitantes mediante una señalización y una accesibilidad adecuadas.
- Adaptar los horarios de apertura.

### 3/ Comunicar información clara y precisa

- Poner a disposición de los visitantes una información turística clara, fiable y actualizada.
- Proporcionar una información detallada sobre los servicios que se ofrecen en el destino.

### 4/ Considerar a cada visitante como a un invitado

- Atender a cada visitante nada más llegar.
- Atender solicitudes imprevistas proponiendo soluciones alternativas.
- Limitar los tiempos de espera.
- Garantizar un alto nivel de satisfacción de los visitantes.



# Compromiso de Calidad Turística

**¡Acoger mejor, aconsejar mejor, satisfacer mejor!**

## 5/ Personalizar la acogida según el tipo de cliente

- Responder a las necesidades expresadas por cada visitante mediante una escucha adecuada.
- Facilitar el contacto con los visitantes de habla extranjera.
- Satisfacer las necesidades específicas de los visitantes con discapacidad.

## 6/ Medir y mejorar la calidad de la recepción

- Recopilar las opiniones de los visitantes y tenerlas en cuenta. Realizar evaluaciones internas periódicas sobre la calidad de la acogida.
- Llevar a cabo las acciones necesarias para mejorar la calidad de la acogida.
- Trabajar en sinergia con los organismos responsables del turismo en nuestro sector: Comité Regional de Turismo de Provenza-Alpes-Costa Azul (CRT PACA) - Provence Tourisme...