



# Engagements qualité tourisme

**Mieux accueillir, mieux conseiller, mieux satisfaire !**

## L'Office de Tourisme de La Ciotat s'engage à :

### 1/ Veiller à l'environnement

- Entretien d'un espace d'accueil agréable
- Garantir la propreté des lieux et des abords

### 2/ Comprendre et anticiper les attentes de chacun

- Assurer un accueil téléphonique rapide et efficace
- Faciliter l'accès des visiteurs par une signalisation et une accessibilité appropriées
- Adapter les horaires d'ouverture

### 3/ Communiquer des informations claires et précises

- Mettre à disposition une information touristique claire, fiable et actualisée
- Fournir une information détaillée sur les prestations proposées dans la destination

### 4/ Considérer chaque visiteur comme un invité

- Prendre en charge chaque visiteur dès son arrivée
- Traiter les demandes imprévisibles en proposant des solutions alternatives
- Limiter le temps d'attente
- Garantir un haut niveau de satisfaction auprès des visiteurs



# Engagements qualité tourisme

**Mieux accueillir, mieux conseiller, mieux satisfaire !**

## 5/ Personnaliser l'accueil en fonction du type de clientèle

- Répondre aux besoins exprimés par chaque visiteur par une écoute appropriée
- Faciliter le contact avec les visiteurs de langue étrangère
- Répondre aux besoins spécifiques des visiteurs en situation de handicap

## 6/ Mesurer la qualité de l'accueil et l'améliorer

- Recueillir et prendre en considération les avis des visiteurs
- Faire régulièrement un constat qualité accueil en interne
- Réaliser les actions nécessaires permettant l'amélioration de la qualité de l'accueil
- Travailler en synergie avec les organismes chargés du tourisme dans notre secteur : Comité Régional du Tourisme PACA – Provence Tourisme...