



# Impegno per la qualità del turismo

**Migliore accoglienza, migliore consulenza,  
migliore soddisfazione!**

## L'Ufficio del Turismo di La Ciotat si impegna a:

### **1/ Prendersi cura dell'ambiente**

- Mantenere un'area di accoglienza gradevole
- Garantire la pulizia dei locali e dei dintorni

### **2/ Comprendere e anticipare le aspettative di tutti**

- Garantire un servizio telefonico rapido ed efficiente
- Facilitare l'accesso dei visitatori attraverso una segnaletica e un'accessibilità adeguate.
- Adattare gli orari di apertura

### **3/ Comunicare informazioni chiare e precise**

- Fornire informazioni turistiche chiare, affidabili e aggiornate
- Fornire informazioni dettagliate sui servizi presenti nella meta del viaggio

### **4/ Trattare ogni visitatore come un ospite**

- Prendersi cura di ogni visitatore al suo arrivo
- Gestire le richieste imprevedibili proponendo soluzioni alternative
- Limitare i tempi di attesa
- Garantire un alto livello di soddisfazione dei visitatori



# Impegno per la qualità del turismo

**Migliore accoglienza, migliore consulenza,  
migliore soddisfazione!**

## 5/ Personalizzare l'accoglienza in base al tipo di cliente

- Rispondere alle esigenze espresse da ogni visitatore ascoltando in modo appropriato
- Facilitare il contatto con i visitatori che parlano una lingua straniera
- Soddisfare le esigenze specifiche dei visitatori portatori di disabilità

## 6/ Misurare e migliorare la qualità dell'accoglienza

- Raccogliere i feedback dei visitatori e tenerne conto
- Condurre regolarmente valutazioni interne sulla qualità dell'accoglienza
- Realizzare le azioni necessarie per migliorare la qualità dell'accoglienza.
- Lavorare in sinergia con gli enti responsabili del turismo nel nostro settore: Comité Régional du Tourisme PACA – Provence Tourisme...