



Engagement für Tourismus Qualität

Besser willkommen, besser beraten, um besser Erwartungen zu erfüllen!

Das Tourismusbüro von La Ciotat verpflichtet sich zu :

1/ Auf die Umwelt achten

- Gepflegter und angenehmer Empfangsbereich
- Sauberkeit der Räume und der Umgebung

2/ Erwartungen jeder verstehen und Wünschen vorgehen

- Schneller und effizienter Empfang am Telefon
- Erleichtern die Zugang für Besucher durch angemessene Beschilderung und gute Zugänglichkeit
- Öffnungszeiten anpassen

3/ Vermittlung klarer und präziser Informationen

- Bereitstellung klaren, zuverlässigen und aktuellen Tourismusinformationen
- Angebot detaillierten Informationen die am Reiseziel angebotenen Leistungen

4/ Betrachten Sie jeden Besucher als Gast

- Sofortige Ansprache der Besucher direkt bei der Ankunft
- Bearbeitung unvorhersehbarer Anfragen durch alternative Lösungsangebote
- Wartezeiten verkürzen
- Zufriedenheit des Besuchers garantieren



Engagement für Tourismus Qualität

Besser willkommen, besser beraten, um besser Erwartungen zu erfüllen!

5/ Personalisierter Empfang je nach Kundentyp

- Eingehen auf die geäußerten Bedürfnisse vom Besucher durch angemessenes Zuhören
- Der Austausch von fremdsprachiger Besucher erleichtern
- Berücksichtigen besonderer Bedürfnisse von Besucher mit Behinderungen

6/ Qualität des Empfangs messen und verbessern

- Sammeln und Berücksichtigen der Meinungen der Besuchern
- Regelmäßig Auswerten der Qualität des Empfangs mit einer internen Analyse
- Ergreifung erforderlicher Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität des Empfangs
- Zusammenarbeit mit den Tourismus zuständigen Organisationen in unserem Sektor: Regionaler Ausschuss für Tourismus PACA - Provence Tourisme...