

Cluses, le 25 janvier 2017

Chers partenaires de l'office de tourisme intercommunal,

L'office de tourisme Cluses Arve & montagnes est né en avril 2015 de la fusion des offices du territoire intercommunal.

Nous souhaitons vous apporter au sein de notre siège social et de l'ensemble de nos Bureaux d'Informations Touristiques une réponse homogène et professionnelle afin de vous faire partager au mieux les offres touristiques de notre territoire.

Afin de vous apporter une qualité de service optimale, notre office de tourisme s'est fixé comme objectif l'obtention de la marque Qualité Tourisme en 2017.

Cette démarche d'amélioration continue, tournée vers les clients, nous permettra d'être toujours plus à votre écoute et d'améliorer le niveau de qualité de nos prestations.

Aussi mon équipe et moi-même nous engageons auprès de nos partenaires et de nos clients à :

- mettre à disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles
- être disponibles et à l'écoute pour mieux prendre en compte et gérer les remarques de nos clients
- fournir une documentation et une information adaptées, fiables et à jour, 7/7 j et 24/24h en utilisant les outils multimédias
- proposer une réponse homogène, qualitative et personnalisée, grâce à un personnel compétent et motivé
- définir une stratégie par mission avec un plan d'actions, en inscrivant le développement durable et l'humain au cœur du processus d'amélioration continue
- nous positionner comme animateur de réseaux et comme « facilitateur » auprès de nos clients et partenaires.

Toute l'équipe de l'office de tourisme est mobilisée autour de cet objectif et s'engage avec détermination afin de toujours mieux satisfaire nos visiteurs, en leur faisant partager notre passion pour notre destination.

Pour ma part, je m'engage à accompagner et soutenir chaque jour mon équipe dans l'atteinte de ce résultat.

Je vous prie de croire, Chers partenaires de l'office de tourisme, en mes respectueuses salutations.

Bruno GIAZZI

Directeur



Office de tourisme - Communauté de communes Cluses Arve & montagnes

Espace Carpano & Pons, 100 place du 11 Novembre - 74300 Cluses - T. (+33)4 50 96 69 69 - F. (+33)4 50 96 69 70 - ot@2ccam.fr - www.2ccam.fr  
N 46°03.360' E 006°34.790'