

# POLITIQUE QUALITÉ



Cluses Arve  
& montagnes  
Tourisme

## Cluses Arve & montagnes Tourisme a été labellisé Qualité Tourisme en 2017.

Ce signe de reconnaissance national valorise notre accueil et nos prestations de qualité.

Il permet aux touristes de choisir en toute confiance notre établissement, et nous en sommes très fiers.

Nous avons souhaité apporter aux clients une réponse homogène et professionnelle afin de faire partager au mieux les offres touristiques de notre territoire.

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

Qualité Tourisme nous permet également d'être plus concurrentiel : la qualité des services proposés est essentielle pour le développement de la fréquentation touristique.

Richesse patrimoniale, jeux d'aventures, événements, diversité de l'offre, accessibilité, pèsent dans le choix de nos visiteurs qui s'informent toujours plus, échangent, évaluent, comparent.

Plus que jamais, nous voulons montrer l'exemple à nos partenaires et les accompagner afin qu'ils s'engagent eux-mêmes, selon leurs filières, dans des démarches identiques pour que l'ensemble des acteurs de la destination aillent dans le même sens.

Toute l'équipe de l'office de tourisme s'engage avec détermination afin de toujours mieux satisfaire les visiteurs, en leur faisant partager notre passion pour notre destination.

## Cluses Arve & montagnes Tourisme s'engage auprès de ses visiteurs à :

- Faciliter l'accès à nos locaux en améliorant la signalisation et l'accessibilité
- Accueillir les visiteurs dans un environnement convivial, fonctionnel et confortable
- Être à l'écoute et disponible pour répondre aux attentes du visiteur dans les meilleurs délais
- Délivrer aux visiteurs un conseil personnalisé réellement adapté à la demande
- Mettre à la disposition du visiteur des informations claires, fiables, précises et actualisées

- Assurer l'accueil des clients étrangers grâce à un personnel pratiquant plusieurs langues étrangères au minimum
- Offrir un service de renseignements téléphoniques de qualité
- Prendre en compte les suggestions d'amélioration et les attentes insatisfaites
- Développer l'offre en matière de produits boutique, produits touristiques pour répondre aux attentes des visiteurs

## Cluses Arve & montagnes Tourisme s'engage auprès des prestataires à :

- Entretenir un échange permanent et une prise en compte de leurs attentes
- Assurer un accompagnement et des conseils dans leurs projets
- Mettre en lien, rapprocher l'offre et la demande
- Favoriser leur implication dans les démarches de promotion

## Cluses Arve & montagnes Tourisme s'engage auprès des élus à :

- Assurer la mission de service public de manière professionnelle
- Prendre en compte leurs attentes
- Garantir une implication pleine et entière dans l'évolution souhaitée de la destination

## La direction de Cluses Arve & montagnes Tourisme s'engage à :

- Travailler à l'amélioration en continu de la Qualité au sein de la structure
- Communiquer en interne sur la stratégie de l'office de tourisme, sur les objectifs stratégiques et opérationnels afin de permettre à chacune et chacun de s'impliquer pleinement
- Prendre en compte des remarques émises par les visiteurs, prestataires, élus et s'engager dans des actions correctives
- Développer une politique en matière de développement durable, en communiquant notamment sur la qualité de l'air
- Placer l'humain, la formation, l'accompagnement, au cœur de cette démarche d'amélioration continue.