



La démarche qualité de l'Office de Tourisme de

La Colle-sur-Loup :

Dans le cadre de sa démarche Qualité Tourisme™ l'Office de Tourisme de La Colle-sur-Loup s'engage à développer et à mettre en œuvre des actions auprès des visiteurs, des partenaires socio-professionnels et des collectivités de manière à les satisfaire. Ainsi, le client : visiteur, élu, prestataire, est au centre de nos préoccupations.

Auprès de ses visiteurs, l'Office de Tourisme s'engage à :

- Proposer un accueil dans nos locaux de l'office de tourisme de La Colle-sur-Loup avec des horaires d'ouvertures en adéquation avec la fréquentation touristique.
- Assurer un accueil professionnel, authentique, dynamique, souriant, personnalisé, multilingue, et adapté.
- Avoir une information à jour en plusieurs langues, a minima trilingue, et à mettre à disposition une documentation gratuite.
- Ecouter de façon active la demande du visiteur et lui donner une réponse éclairée par l'expertise du territoire des conseillères en séjour.
- Assurer la même qualité d'accueil en face à face dans nos bureaux, au téléphone, par mail ou sur les réseaux sociaux.
- Proposer des services complémentaires à l'accueil : wifi gratuit, billetterie, boutique.
- Mettre en place un système d'écoute du visiteur et de sa satisfaction : questionnaires de satisfaction, prise en compte des suggestions et des remarques, traitement des réclamations.