

# Qualité Tourisme

## Lettre d'engagement



La démarche qualité a une ambition forte : **celle de contribuer au quotidien à une plus grande satisfaction de nos clients**. L'Office de Tourisme de Megève marqué **Qualité Tourisme et classé Catégorie I depuis 2016**, s'engage collectivement dans un développement conciliant l'environnement, l'économique et le social. Il s'engage aussi à mettre en œuvre ses actions auprès des visiteurs, des partenaires socio-professionnels et des collectivités de manière à les placer au centre de ses préoccupations. Ainsi nous sommes à l'écoute de nos clients, de nos partenaires et faisons partie intégrante de la collectivité. Nous utilisons les techniques plus économiques et respectueuses de l'environnement.

### Les critères

Les engagements envers la collectivité  
Les engagements en interne à l'OT  
Les engagements liés à la promotion  
Les engagements envers les réseaux institutionnels  
Les engagements envers les socioprofessionnels  
Les engagements envers les visiteurs  
La Commercialisation  
L'organisation d'évènements

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

- Mettre à disposition des locaux accessibles, propres et avec une large amplitude des horaires d'ouverture.
- Accueillir la clientèle en étant à l'écoute des besoins spécifiques de chacun en limitant le temps d'attente.
- Renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon précise et complète, en élargissant l'offre sur l'ensemble du territoire en plusieurs langues.
- Assurer un accueil téléphonique, courriel et courrier, en répondant précisément et rapidement aux demandes.
- Gérer et mettre à disposition de la documentation et de l'information touristique à jour sur son territoire, ainsi que sur les destinations voisines.
- Evaluer la satisfaction et l'avis de ses visiteurs via un questionnaire de satisfaction, afin d'améliorer la qualité des services.

**Auprès de la collectivité et de ses partenaires institutionnels, l'Office de Tourisme s'engage à :**

- Proposer une stratégie touristique, construite en adéquation avec leurs attentes et les besoins du territoire, permettant de réaliser les ambitions définies.
- Développer les projets thématiques prioritaires communs afin de soutenir la création et la mise en marché de produits associés.
- Participer à des actions communes répondant à la stratégie de l'Office de Tourisme.
- Participer au réseau et à la diffusion d'information, et à l'observation touristique à l'échelle départementale, régionale et nationale.

**Auprès de ses socio professionnels, l'Office de Tourisme s'engage à :**

- Mettre en place des actions visant à encourager et coordonner l'ensemble des acteurs touristiques
- Envoyer des newsletters
- Associer les socio pro aux événements phare
- Organiser des réunions d'info

**Pour cela, en interne, l'Office de Tourisme s'engage à :**

- Faire de la qualité un outil d'amélioration et de management des services.
- Gérer les ressources humaines, former régulièrement le personnel et lui donner les moyens matériels de réaliser ses missions, à intégrer le personnel non permanent ou nouvel entrant, à mettre en place une communication interne efficace.
- Assurer la qualité des services par le respect des procédures de l'ensemble de l'équipe, la collecte et l'analyse des indicateurs qualité, ainsi que la mise en place et le suivi d'éventuelles actions correctives.
- Réduire l'impact de ses activités sur l'environnement.
- Initier dans la culture d'entreprise les notions de réactivité et d'anticipation.
- Conforter sa stabilité financière et sa pérennité.

Le Directeur, conscient de sa responsabilité dans la recherche constante de la satisfaction de l'ensemble de ses clients, s'engage avec toute son équipe à développer la qualité des actions dans ce but et à être le trait d'union entre tous les partenaires. A cette fin, un responsable qualité a été désigné au sein de l'Office de Tourisme pour garantir la continuité de cette démarche.

**Notre engagement :** être les premiers interlocuteurs, ambassadeurs de la marque, et porter les valeurs de notre destination

Hélène Madec,  
Directrice Megève Tourisme

