

## QUALITE TOURISME ET VOUS

**"De la démarche qualité aux démarches de progrès, l'Office de Tourisme moteur de sa destination".**

Ceci inscrit la volonté d'amener l'Office de Tourisme à penser la qualité de service, l'expérience et la satisfaction client à l'échelle de la destination.

Afin de toujours mieux satisfaire les visiteurs et améliorer les services rendus aux socio-professionnels partenaires, à la collectivité ou à la population, de nombreux Offices de Tourisme ont mis en place une démarche qualité interne. L'Office de Tourisme de Passy est inscrit dans cette démarche depuis avril 2015.

Afin de pouvoir faire reconnaître cette amélioration continue des services, ces démarches qualité sont basées sur des normes ou des référentiels dédiés.

La marque QUALITÉ TOURISME™, créée par le ministère en charge du tourisme français, est la reconnaissance des démarches d'amélioration continue de la qualité de services mises en place par les Offices de Tourisme. Un audit est réalisé tous les 3 ans.

Un Office de Tourisme ayant obtenu la marque QUALITE TOURISME™ garantit :

- un accueil personnalisé ;
- une information qualifiée, claire et précise ;
- un personnel compétent et à votre écoute ;
- un lieu confortable ;
- une prise en compte de vos avis et un traitement de vos réclamations ;
- une amélioration continue des services et des prestations

La marque Qualité Tourisme™ est un gage de confiance et de qualité de service entre les professionnels et les visiteurs.

Par le biais de cette démarche, l'Office de Tourisme de Passy, souhaite connaître votre position face à ce gage de qualité. Nous vous invitons à remplir le questionnaire ci-dessous, afin d'évaluer et de connaître vos attentes mais également d'avoir une vision globale de la Démarche qualité sur notre territoire.

Nous vous remercions pour votre coopération.

Jones Desplanches  
Président de l'Office de Tourisme de Passy

## QUALITE TOURISME ET VOUS

- 1- Utilisez-vous un logiciel/ système de remplissage ? OUI NON  
Lequel ?.....
- 2- Connaissez-vous la typologie, la provenance de vos visiteurs ? OUI NON  
Si oui par quel  
biais ?.....  
Servez-vous en pour votre stratégie commerciale ou marketing ?  
.....
- 3- Mettez-vous en place un système de gestion satisfaction / réclamation ? OUI NON  
Lequel ?.....
- 4- Par quel biais informez-vous les clients sur les attraits du territoire ? les activités ? les  
animations ?  
.....
- 5- Prenez-vous en compte les plates-formes d'avis sur internet ?  
.....
- 6- Mettez-vous en place une démarche de développement durable au sein de votre structure ?  
.....
- 7- Incitez-vous vos clients à utiliser un système de mobilité douce pour se déplacer ?  
.....
- 8- Seriez-vous intéressé par une ½ journée d'information, aide/ explication de la démarche  
qualité ?  
.....