



LA POLITIQUE QUALITE DE L'OFFICE DE TOURISME DE ST SORLIN D'ARVES

L'Office de Tourisme de St Sorlin d'Arves doit s'interroger sur son aptitude à trouver des réponses efficaces et traçables, d'œuvrer pour le développement touristique, pour garantir une qualité de service constante, indissociable de l'image et de l'attractivité de la destination.

La démarche Qualité est à ce titre précieuse, en terme de management pour l'ensemble du personnel. Il s'agit de prendre le temps de la réflexion sur nos métiers, la recherche de solutions adaptées et la quête d'une amélioration constante.

Les destinations touristiques sont également dans une concurrence de plus en plus marquée. **C'est la raison pour laquelle l'Office de Tourisme de St Sorlin d'Arves a mis la satisfaction des visiteurs et celles de ses partenaires au cœur de ses préoccupations.**

En effet, la qualité des services proposés demeure une composante essentielle du développement de la fréquentation touristique. Richesse patrimoniale, notoriété, évènements, équipements, diversité de l'offre, accessibilité pèsent dans le choix des visiteurs.

Ces derniers souhaitent garantir la réussite de leur séjour. Ils s'informent, comparent, échangent et mènent toujours plus haut l'exigence de qualité. Plus que jamais, la formule qualité/prix prend toute sa signification.

Informers, conseiller, orienter sont nos missions premières, celles qui permettent de séduire nos prospects et de fidéliser nos visiteurs.

Ces engagements valorisent et crédibilisent également notre structure auprès des prestataires, particuliers et professionnels, qui selon les filières s'engagent eux-mêmes dans des démarches identiques.

L'objectif induit est que nous donnions l'exemple pour que l'ensemble des acteurs de la destination aillent dans le même sens.

L'engagement dans une démarche qualité est donc indispensable pour appuyer notre stratégie, vis-à-vis des publics accueillis, des salariés de l'Office de Tourisme, des prestataires et de notre collectivité de tutelle, la commune de St Sorlin d'Arves.

L'Office de Tourisme de St Sorlin d'Arves 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 sa 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 3 langues étrangères au minimum,
- **Offrir un service de renseignements téléphoniques** de qualité,
- **Prendre en compte les suggestions d'amélioration** et les attentes insatisfaites (réclamations),
- **Développer l'offre** en matière de produits boutique, produits touristiques pour répondre aux attentes des visiteurs

STATION HIVER/ÉTÉ 1500m-3464m
WINTER AND SUMMER RESORT



L'Office de Tourisme de St Sorlin d'Arves s'engage auprès des prestataires à :

- Entretien un échange permanent et une prise en compte de leurs attentes,
- Assurer un accompagnement et des conseils dans leurs projets,
- Nourrir une réflexion partagée sur la destination,
- Favoriser leur implication dans les démarches de promotion,
- Permettre une sensibilisation de leur personnel à l'identité touristique de St Sorlin d'Arves.

L'Office de Tourisme de de St Sorlin d'Arves 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.

Objectifs opérationnels internes

La direction de l'Office de Tourisme de St Sorlin d'Arves s'engage à :

- Travailler à l'amélioration en continu de la Qualité au sein de la structure,
- Organiser la communication interne de manière à permettre à tous, individuellement et collectivement de bien connaître les objectifs et les actions prioritaires,
- Prendre en compte des remarques émises par les visiteurs, prestataires, élus et s'engager dans des actions correctives,
- Encourager une meilleure gestion environnementale.

Dès l'année 2011, notre office de tourisme s'est sensibilisé à la démarche Qualité et à la nécessité d'apporter du professionnalisme à notre structure, du service à nos clients, et de l'organisation à notre personnel.

Notre office de tourisme est officiellement engagé dans une démarche qualité avec l'objectif d'obtenir le classement en catégorie 1 en 2017.

Cette volonté de valoriser la destination touristique ne peut se faire sans l'implication de l'outil touristique qu'est notre office de tourisme.

Tous engagés dans la même dynamique qualitative, l'obtention de notre classement concrétisera le travail volontariste de toute notre équipe, consciente des enjeux de demain et de la nécessité d'excellence de nos services.

En tant que Présidente, je compte sur l'implication du Conseil d'Administration et de tous les salariés de l'OT pour arriver à ce résultat, gage de notre professionnalisme et ainsi d'une reconnaissance de nos partenaires.

Christiane GAGNIERE

Présidente de l'Office de Tourisme de St Sorlin d'Arves

