



# Sallanches tourisme

LA VILLE AU PAYS DU MONT-BLANC

## LETTRE ENGAGEMENT QUALITE

### OFFICE DE TOURISME DE SALLANCHES

*L'ambition de promouvoir un tourisme de qualité est inscrite dans l'ADN de notre territoire. Venir à Sallanches pour les activités de pleine nature, la culture, la randonnée, le patrimoine ou tout simplement la beauté des paysages, doit être un choix simplifié par l'accompagnement professionnel et personnalisé des équipes de Sallanches tourisme. Chaque jour, notre mission consiste à accueillir, orienter, co-construire un séjour, dans une optique de satisfaction clientèle optimale.*

L'Office de Tourisme de Sallanches s'engage à accueillir au mieux la clientèle, grâce à

- une écoute attentive des besoins et des centres d'intérêt, pour fournir un conseil personnalisé, complet
- l'accès à une documentation qualitative et fournie, pour Sallanches et les destinations voisines
- un cadre d'accueil agréable et conçu de façon optimale (horaires d'ouverture, aisance, propreté des lieux, facilités de passage et d'attente pour les familles ou PMR ...)
- un accueil téléphonique, courrier et demandes distantes avec précision et délais courts
- des services complémentaires à la clientèle locale et touristique : boutique, billetterie, visites guidées, produits packagés, animations...
- l'évaluation permanente de la satisfaction de ses visiteurs (questionnaires de satisfaction évalués et reformulés régulièrement pour toujours plus de qualité)

L'Office de Tourisme de Sallanches s'engage également auprès de ses adhérents et partenaires en:

- mettant en place une promotion de la destination s'appuyant sur les acteurs locaux, patrimoine et valeurs du territoire
- mettant en avant les services et activités de ses adhérents
- participant aux actions communes de promotion avec les autres acteurs du tourisme du territoire

La qualité étant au cœur de nos ambitions, une référente qualité a été désignée au sein de l'équipe, afin de suivre et qualifier chacun de nos actes dans une démarche globale, intelligente, en constante amélioration. Nous nous engageons chaque jour, Directrice et membres de l'équipe, à promouvoir notre territoire de façon pointue avec exigence et respect auprès de l'ensemble de notre clientèle.

OT Sallanches

Rédigée par Laetitia DIANA - Directrice

Lettre d'engagement Politique Qualité

Janvier 2019

