

# Charte d'accueil Office de Tourisme Conflent Canigo

## ACCES, SIGNALÉTIQUE ET ENVIRONNEMENT

Faciliter l'accès par une signalétique claire et lisible

**Un environnement attractif :** L'extérieur de l'office est propre et accueillant, les vitrines sont décorées en fonction des évènements.

**En cas de fermeture du site :** Les horaires d'ouverture sont affichées ainsi que les numéros d'urgence, les évènements et la météo.

**Identification du point d'accueil :** L'appellation règlementaire « Office de Tourisme » est lisible par tous.

**Accessibilité aux personnes à mobilité réduite :** Place de stationnement pour personnes en situation de handicap moteur à 10 mètres minimum, le point d'accueil est accessible aux personnes handicapées moteur ainsi qu'aux poussettes.

## POINT D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

**Un espace accueillant :** L'aménagement des locaux est organisé de manière à faciliter le déplacement du visiteur et l'accès à l'information, les couleurs et le mobilier sont attrayants, propres et ordonnés, l'éclairage est adapté et la température agréable. L'espace d'accueil est accessible aux personnes à mobilité réduite et offre aux visiteurs la possibilité de s'asseoir pour patienter ou consulter les brochures.

**Horaires d'ouverture et ponctualité :** Les horaires sont adaptés à l'activité touristique (ouvert les jours de marchés) et le personnel s'engage à être ponctuel.

**Gestion de l'information et de la documentation :** La mise à disposition des brochures est claire et lisible, l'information est classée par catégorie à l'aide de marquages lisibles. Les présentoirs sont tous quotidiennement approvisionnés plusieurs fois par jour en haute saison si nécessaire.

**Boutique :** L'OT dispose d'un espace dédié et signalé afin de mettre en avant les produits vendus par l'Office de Tourisme.

## DEVELOPPEMENT DURABLE

**Sensibilisation au respect de l'environnement :** Le personnel s'engage à trier les déchets et met en avant l'utilisation des transports en commun afin de favoriser un tourisme durable sur le territoire. Il se doit également de sensibiliser les touristes aux gestes écologiques pendant leur séjour en montagne.

**Economies d'énergie :** Le matériel informatique et les luminaires sont éteints chaque jour. L'impression des courriels et des pièces jointes sont limités pour minimiser l'usage du papier et la consommation d'encre. Le personnel s'engage à adopter le reflex recto-verso.

**Un accueil pour tous :** Le personnel accueille et apporte une information fiable à propos de l'accessibilité des sites et équipements touristiques, en prenant en compte tous les types de handicaps.

## ACCUEIL ET CONSEIL

**Etre accueillant et disponible :** Le personnel accueille le visiteur de manière souriante par une formule de politesse conviviale, la priorité est donnée à l'accueil par rapport à toutes autres tâches, organise et gère l'attente de la clientèle en cas de forte fréquentation. Ne pas oublier la formule de politesse au départ du visiteur. Le conseiller n'entretient pas de communications personnelles ni se restaure ou boit en présence du public, il se doit également de porter une tenue correcte et d'adopter un comportement professionnel afin de représenter aux mieux son territoire d'action. Attention à ne pas être trop familier avec les visiteurs. Lorsque le conseiller doit faire face à une plainte ou à une situation délicate il a un devoir de réserve et ne doit pas prendre parti ou inciter le consommateur à préférer un prestataire plutôt qu'un autre. Le personnel se doit d'apporter aux clients étrangers, un renseignement de qualité dans au moins deux langues étrangères accompagné de la documentation dans la langue appropriée. (Langues parlées à l'accueil : Anglais, Espagnol et Catalans).

**Un conseil de qualité :** Le personnel adapte les informations transmises en fonction du type de visiteur (famille, groupe, individuel...) et de ses besoins spécifiques, les demandeurs sont conseillés de manière à leur permettre d'élargir leurs choix en proposant les prestations et services de l'office de tourisme. Le personnel maîtrise l'ensemble des produits et prestations proposés par l'Office de tourisme.

**Accueil téléphonique :** La communication téléphonique doit être prise en charge rapidement (maximum 4 sonneries), la priorité est donnée à l'accueil téléphonique par rapport à toute autre tâche administrative. L'accueil se fait par une présentation et une formule de politesse. En cas de double appel la mise en attente téléphonique est gérée de manière à ce que le demandeur attende le minimum de temps possible. Lorsque l'Office de tourisme est fermé le répondeur est déclenché et permet au demandeur de laisser un message. Le message du répondeur est réalisé en trois langues (Français/Anglais/Espagnol).

**Gestion des demandes par courrier et courriel :** L'envoi des informations par courrier ou courriel correspond à la demande du client et s'effectue sur le logiciel Tourinsoft. Les Courriels doivent être traités immédiatement après réception, un message automatique confirmant la réception du mail est alors envoyé. Ils sont relevés régulièrement dans la demi-journée. Le Courrier postal s'effectue dans un délai maximum de 24h.

## SATISFACTION

**Traitement systématique des réclamations :** Les réclamations sont automatiquement enregistrées et transmises au personnel en charge de son traitement réponse au client dans les 24h ouvrées. Les réclamations sont analysées et prises en compte ou améliorer la qualité des services. Concernant les réclamations envers les prestataires, elles sont transmises dans un délai de 3 jours.

