

LES ENGAGEMENTS QUALITÉ
DE L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS D'AURILLAC

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme

ANNEXE II - AFFICHAGE DE L'INFORMATION DESTINÉE À LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE

C. – Mentions devant figurer obligatoirement sur l'affiche informant les clients de l'office de tourisme classé dans la catégorie III

« La satisfaction des clients et de nos partenaires, le développement d'un esprit fédérateur étant au centre de nos préoccupations quotidiennes et à long terme. »

L'Office de Tourisme du Pays d'Aurillac a obtenu la Certification Qualité Tourisme le 13 avril 2013.

Toute l'équipe de l'Office de Tourisme du Pays d'Aurillac met un point d'honneur chaque jour à remplir des missions liées au rayonnement et à l'attractivité touristique de la Communauté d'Agglomération du Bassin d'Aurillac, à satisfaire les attentes des clientèles et des partenaires touristiques du territoire.

L'Office de Tourisme du Pays d'Aurillac, classé au 1^{er} janvier 2014 en catégorie III, et appartenant au Réseau des Offices de Tourisme de France, s'engage auprès des clientèles et partenaires, à :

- Mettre à disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- Faciliter les démarches de ses clients.
- Offrir du mobilier pour que la clientèle puisse s'asseoir.
- Informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- Offrir l'accès libre au wifi à raison d'une heure maximale par jour et par utilisateur.
- Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.
- Être ouvert au moins 120 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.
- Répondre toute l'année aux courriers de ses clients.
- Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant une langue étrangère au moins.
- Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.
- Donner un accès à son site internet bilingue dédié et adapté à la consultation via des supports embarqués.
- Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en une langue étrangère relative :

- à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement ;

- aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;

- aux événements et animations ;

- aux numéros de téléphone d'urgence.

- Mettre à jour annuellement son information touristique.
- Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.
- Actualiser les données sur l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention.
- Traiter les réclamations des clients et mesurer leur satisfaction.
- Respecter les exigences de la marque Qualité Tourisme.
- Mettre à disposition un conseiller en séjour.
- Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.

L'équipe de l'Office de Tourisme du Pays d'Aurillac s'engage dans une amélioration continue de la qualité de l'offre, des services et informations fournis, et ce dans le respect de l'exigence de la clientèle.

Pascal STAWICKI,

Directeur

