

## **Nous nous engageons à vous accueillir :**

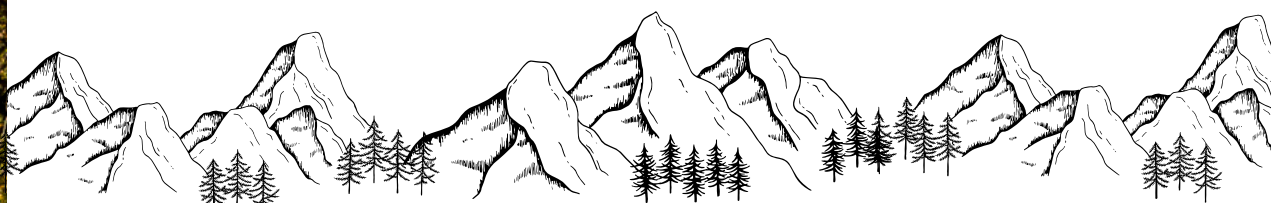
- En 2 langues étrangères
- 305 jours par an au moins
- De manière professionnelle, courtoise, efficace par n'importe quel moyen de communication (physiquement, par téléphone, mail, courrier...)
- En mettant à disposition des espaces d'accueil au mobilier adapté à votre visite (présentoirs, sièges...)
- En vous questionnant et en prenant en compte vos attentes dans le développement de nos services
- En formalisant et en développant l'écoute de vos remarques, suggestions, réclamations...
- En formalisant un fonctionnement unifié dans l'ensemble de nos Bureaux touristiques
- En formant régulièrement notre personnel (technique et connaissance du territoire) et en prenant en compte ses suggestions
- En poursuivant la qualification et le développement de nos services
- En développant des réflexes de développement durable

## **Nous nous engageons à fédérer les socio-professionnels de notre territoire :**

- En les associant à notre instance de décision (Comité directeur) / Bureau GTL
- En développant l'économie touristique du territoire
- En vendant et en diffusant les produits touristiques du territoire
- En diffusant notre documentation chez les socio-professionnel de notre territoire
- En proposant à ce réseau des services adaptés (programmes d'animation, rencontres régulières...)
- En accompagnant les socio-professionnels vers les démarches qualité de leurs filières

## **Nous nous engageons à être partenaire et force de proposition auprès de la collectivité et des réseaux de l'Office de Tourisme :**

- En définissant nos relations, nos moyens, nos objectifs avec la communauté des Communes Aure-Louron
- En participant aux groupes de travail sur le développement économique, culturel et touristique
- En assurant la remontée d'améliorations potentielles liées à notre démarche d'écoute des clientèles
- En participant à l'observation touristique et aux opérations liées aux réseaux touristiques auxquels nous sommes liés



## Nos engagements envers les visiteurs

- Faciliter l'accès aux bureaux d'accueil par une signalisation appropriée.
- Vous accueillir aimablement et avec le sourire.
- Fournir un service de qualité avec un personnel compétent.
- Etre à votre écoute tous les jours.
- Répondre à vos demandes dans les meilleurs délais et vous fournir toujours l'information demandée.
- Développer l'offre en matière de produits boutique, produits touristiques pour répondre aux attentes des visiteurs.
- Proposer des outils liés aux nouvelles technologies pour découvrir le territoire.
- Fournir l'information spécifique relative aux services adaptés à la clientèle en situation de handicap.
- Mettre en place des actions liées au développement durable (POCTEFA, Ami mobilité avec la région)
- Mesurer la qualité de nos services et prendre en compte les remarques émises par les visiteurs et s'engager dans des actions correctives.
- Avoir une dynamique d'amélioration continue.
- Organiser notre travail au quotidien selon des procédures bien définies pour une efficacité renforcée.
- Favoriser tous types de formations pour professionnaliser toujours davantage nos personnels.

## Nos engagements envers les socio-professionnels

- Entretenir 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.
- Permettre une sensibilisation de leur personnel au territoire.
- Diffuser de la documentation auprès des partenaires.
- Assurer la promotion et la communication de la destination en France et à l'étranger grâce aux relations presse, la participation à des salons professionnels, workshops, Eductours.

## Nos engagements envers les élus

- 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 lors des commissions tourisme.

