

Nous nous engageons à vous accueillir :

- En 2 langues étrangères
- 305 jours par an
- De manière professionnelle, courtoise, efficace par n'importe quel moyen de communication (dans nos locaux, par téléphone, mail, courrier...)
- En vous accueillant dans des espaces au mobilier adapté à votre visite (présentoirs, sièges...)
- En vous questionnant et en prenant en compte vos attentes
- En ajustant nos services à vos attentes
- En écoutant vos remarques, suggestions, réclamations...
- En répondant de façon unifiée 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 développant des réflexes de développement durable

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 touristiques, services 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, programme mobilités)
- 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 davantage nos personnels.



Nos engagements envers les socio-professionnels

- En fédérant les socio-professionnel en les associant à notre instance de décision (Comité directeur/ Bureau Groupe qualité local)
- En accompagnant les socio-professionnels vers les démarches qualité de leurs filières
- En entretenant un échange permanent et en proposant à ce réseau des services adaptés (programmes d'animation, rencontres régulières...)
- En assurant un accompagnement et en prodiguant des conseils pour leurs projets.
- En vendant et en diffusant notre documentation auprès des partenaires.
- En assurant 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

- En formalisant nos missions, 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

