

Nos engagements qualité

Office de Tourisme du Pays de Sommières

Au Pays de Sommières, la qualité de l'accueil est au cœur de notre mission.

L'Office de Tourisme s'engage à placer le visiteur, les partenaires et le territoire au centre de ses actions, dans une démarche d'amélioration continue, responsable et humaine.

NOS ENGAGEMENTS AUPRÈS DE NOS VISITEURS

Nous nous engageons à offrir un accueil de qualité, accessible et personnalisé.

Concrètement, nous veillons à :

- proposer des lieux d'accueil agréables et adaptés aux attentes des visiteurs,
- accueillir chacun avec écoute, bienveillance et disponibilité,
- informer, conseiller et orienter de manière claire, fiable et personnalisée, sur l'ensemble de la destination,
- assurer un accueil multicanal (sur place, hors les murs, par téléphone, par mail, en ligne et sur les réseaux sociaux),
- mettre à disposition une information touristique actualisée, en lien avec les territoires voisins,
- recueillir et analyser les avis et remarques des visiteurs afin d'améliorer en continu la qualité de nos services.

NOS ENGAGEMENTS AUPRÈS DES PARTENAIRES SOCIO-PROFESSIONNELS

L'Office de Tourisme agit aux côtés des acteurs touristiques du territoire, dans une logique de coopération et de valorisation collective.

Nous nous engageons à :

- maintenir un lien régulier avec nos partenaires et être à l'écoute de leurs besoins,
- les accompagner dans la structuration, la valorisation et la promotion de leur offre,
- favoriser le partage d'informations et la connaissance mutuelle de l'offre touristique,
- encourager et accompagner les démarches de qualité, de classement, de labels et de tourisme durable,
- proposer des actions collectives, des temps d'échange, des ateliers et des formations,
- valoriser les initiatives locales et les savoir-faire du territoire.



NOS ENGAGEMENTS AUPRÈS DES COLLECTIVITÉS ET DU TERRITOIRE

Acteur du développement touristique local, l'Office de Tourisme s'inscrit pleinement dans la stratégie du territoire.

À ce titre, nous nous engageons à :

- contribuer à la mise en œuvre de la stratégie touristique du Pays de Sommières,
- travailler en réseau avec les partenaires institutionnels aux échelles locale, départementale, régionale et nationale,
- participer à l'observation touristique et au partage des données,
- promouvoir des pratiques responsables et durables (mobilités douces, limitation des supports papier, valorisation des initiatives locales),
- renforcer l'attractivité du territoire tout en préservant ses équilibres et son identité.

NOS ENGAGEMENTS EN INTERNE

La qualité de l'accueil repose avant tout sur l'engagement des équipes.

L'Office de Tourisme du Pays de Sommières s'engage à :

- améliorer en continu ses pratiques et ses méthodes de travail,
- garantir des conditions de travail favorables à l'accueil et à la qualité de service,
- former et accompagner les équipes, permanentes et saisonnières,
- structurer et suivre des procédures communes,
- collecter, analyser et suivre des indicateurs qualité,
- animer la démarche qualité et assurer sa continuité dans le temps.
-

UNE AMBITION PARTAGÉE

À travers ces engagements, l'Office de Tourisme du Pays de Sommières affirme sa volonté d'être :

- un acteur de référence de l'accueil touristique,
- un partenaire engagé du territoire,
- un ambassadeur des valeurs du Pays de Sommières.

La qualité de l'accueil, signature du Pays de Sommières.

