

LES ENGAGEMENTS DE L'OT ENVERS SES VISITEURS

pour un accueil optimal en Arize-Lèze

1  Proposer un **accueil chaleureux, souriant, personnalisé, multilingue** sur toute la destination Arize-Lèze avec des horaires d'ouvertures en adéquation avec la fréquentation touristique.

2  Avoir une **information à jour** grâce à une mise à jour annuelle de sa base de données et à mettre à disposition une documentation gratuite.

3  **Ecouter de façon active** la demande du visiteur, lui donner une **réponse éclairée** par l'expertise du territoire des conseillères en séjour et élargir la demande pour l'inciter à découvrir plus longuement notre territoire.

4  Assurer la même **qualité d'accueil** en face à face, au téléphone ou sur les canaux numériques.

5  Proposer des **services complémentaires** à l'accueil : wifi gratuit, boutique...

6  Mettre en place un **système d'écoute du visiteur** et de sa satisfaction : questionnaires de satisfaction, prise en compte des suggestions et des remarques, traitement des réclamations.

7  Diffuser ses **périodes et horaires d'ouverture** en 2 langues étrangères et afficher les numéros d'urgence à l'extérieur.

ICI VOUS TROUVEREZ DONC

Un accueil chaleureux

DES INFORMATIONS
CLAIRES ET PRÉCISES

UN PERSONNEL ATTENTIF AVEC UNE PARFAITE
CONNAISSANCE DE LA DESTINATION

Une propreté et un confort assurés

La maîtrise des langues étrangères *Votre avis pris en compte*