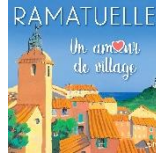
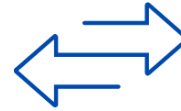


# Charte d'accueil



NOTRE MEILLEUR  
ACCUEIL



VOTRE  
SATISFACTION



## FAIRE QUE TOUTE PRISE DE CONTACT SOIT UNIQUE

Facilité de contacts avec les clientèles en langues étrangères

Accueil privilégié des familles

- ↳ Livret enfant gratuit et envoi d'un souvenir personnalisé post séjour



Prendre en charge chaque client ou visiteur dès son arrivée et/ou limiter le temps d'attente

Aller à leur rencontre en hors les murs

- ↳ Jeudi matin lors du marché au cœur de la vieille ville

## TRAITER CHAQUE CLIENT OU VISITEUR COMME NOTRE INVITE

Personnaliser toujours davantage l'accueil physique comme distant



- ↳ Autocollant distribué à la fin de chaque acte d'accueil
- ↳ Courrier personnalisé
- ↳ Prénom de l'agent sur chaque support de réponse (badge, mail, courrier, réseaux etc..)



## VEILLER A L'ENVIRONNEMENT DE L'OFFICE ET DE RAMATUELLE

Entretien d'un espace d'accueil agréable

- ↳ Chauffage / climatisation et décoration saisonnière

Encourager les clients et visiteurs à respecter la propreté des lieux

- ↳ L'information "ne pas jeter sur la voie publique" et/ou logo du tri sélectif est systématiquement ajoutée sur nos documents

- ↳ Documents spécifiques à la préservation de l'environnement proposés (info posidonie : marque page, magazine de destination / plan avec tri sélectif...)

- ↳ Sac à déjections à votre disposition + flyer dog friendly avec leurs emplacements vous est remis gratuitement sur demande

## COMPRENDRE, ANTICIPER ET REpondre AUX ATTENTES DE CHACUN



Adapter nos horaires d'ouvertures à la saisonnalité

- ↳ Ouverture juillet / Aout 7/7 et jours fériés d'avril à fin octobre

Assurer un accueil téléphonique rapide, efficace et permanent

Faciliter l'accès à l'information aux clients et visiteurs par une signalisation et une accessibilité appropriée

- ↳ Parcours client simplifié avec signalétique thématique
- ↳ Rampe d'accès pour les « anciens » et matériel adapté aux PMR

Documents internes créés pour répondre aux besoins de clientèles spécifiques

- ↳ Familles, PMR, camping-caristes, dog friendly, naturistes

Répondre aux besoins des socioprofessionnels

- ↳ Mise à disposition de documentation touristique / programmes animations
- ↳ Gestion des disponibilités de dernière minute
- ↳ Mailing d'information et espace pro dédié
- ↳ Classement des meublés de tourisme

## MESURE LA QUALITE DE L'ACCUEIL ET L'AMELIORER

Recueillir et prendre en compte les avis des visiteurs, clients ou socioprofessionnels

- ↳ Tableau satisfaction et sites avis, visites prestataires



Faire régulièrement un constat qualité accueil en interne et avec le Groupe Qualité de Destination