



# CHARTRE D'ACCUEIL

notre meilleur accueil



votre satisfaction



## FAIRE QUE TOUTE PRISE DE CONTACT SOIT UNIQUE

Facilité de contacts avec les clientèles en langues étrangères

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

Accueil privilégié des familles

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

Aller à leur rencontre en hors les murs

*Jeudi matin lors du marché au coeur 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 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 et 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*



## MESURER 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