

- NOUS NOUS ENGAGEONS -

Le Plan Qualité Tourisme a pour objectif de fédérer l'ensemble des démarches qualité rigoureuses identifiées dans le secteur du tourisme autour d'une marque nationale de qualité.

Dans le cadre de cette démarche, l'Office de Tourisme de Saint Rémy de Provence s'engage à offrir une qualité de services à l'ensemble de ses visiteurs. Voici nos engagements:

- ✓ L'ouverture de l'Office de Tourisme 317 jours par an avec des horaires adaptés à vos besoins et une équipe répondant à vos attentes en au moins 3 langues étrangères.
- ✓ La réponse à vos appels téléphoniques, courriers et emails tous les jours ouvrés et la diffusion d'une documentation gratuite et actualisée.
- ✓ L'aménagement adapté de l'espace d'accueil et de l'espace d'informations avec la possibilité d'accueillir au mieux les personnes en situation de handicap.
- ✓ La mise à disposition d'un espace consultation vous proposant l'accès à un ordinateur et internet gratuit, du mobilier pour vous asseoir, ainsi que des prises électriques vous permettant de brancher des appareils tels que tablettes, ordinateurs portables ou téléphones.
- ✓ L'accès au Wifi gratuit afin que vous puissiez vous connecter à internet depuis tous supports embarqués.
- ✓ La diffusion de l'information touristique relative à l'ensemble des points d'intérêts touristiques, aux activités de loisirs, à l'événementiel et aux hébergements.
- ✓ L'affichage de nos périodes d'ouverture et de fermeture traduites en au moins deux langues ainsi que les numéros d'urgence.
- ✓ Un service d'information intégrant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (site internet mobile accessible via des tablettes et smartphones, géolocalisation, réseaux sociaux....)
- ✓ Le traitement de vos réclamations, la mesure de votre satisfaction et la mise en place des actions correctives pour améliorer nos services.

VOTRE SATISFACTION EST NOTRE PRIORITE!