

# Politique Qualité et stratégie d'accueil

## Office de Tourisme du Pays Foyen



L'Office de Tourisme du Pays Foyen est engagé dans une démarche Qualité depuis 2002. Cette démarche est entièrement volontaire. L'Office de Tourisme classé en catégorie II et détenant le label Générosité de l'Accueil cela lui permet d'être plus efficace dans son travail, dans ses procédures et dans ses différentes missions. Deux points d'information touristique sont concernés par cette démarche : Sainte-Foy-la-Grande et Pellegrue.

### ***Nos engagements :***

#### **1. Envers les touristes et la population locale : 😊**

- Garantir un accueil efficace et performant des visiteurs, dans une démarche personnalisée, et permettre aux visiteurs, où qu'ils soient, d'accéder aisément à une information touristique fiable et accessible
- Prendre en compte les avis des visiteurs, les synthétiser et les restituer pour mettre en place des actions correctives pérennes
- Développer prioritairement les savoir-faire et les productions locales au travers de la boutique et de notre communication

#### **2. Envers les salariés**

- Gagner en efficacité de travail en faisant de la qualité une valeur partagée entre tous les membres de l'équipe et à déployer les moyens nécessaires et pérenniser le système de management par la qualité
- Assurer la direction de la montée en compétence régulière de l'ensemble de l'équipe en allouant à chaque employé un crédit d'heures de formation dans son emploi du temps
- Permettre aux salariés de s'impliquer dans les décisions collectives au travers de la mise en place de réunions mensuelles

#### **3. Envers les socio-professionnels**

- Promouvoir les acteurs touristiques partenaires de l'Office de Tourisme sur l'ensemble des supports de communication
- Essayer d'accompagner tous les professionnels du tourisme ou porteur de projet dans leur démarche de classement ou labellisation
- L'Office de Tourisme met également à disposition un espace professionnel sur son site internet avec diverses informations pouvant être utiles aux professionnels du tourisme

## ***A l'accueil***

Les missions d'accueil concernent : l'accueil physique, téléphonique, ou via les différents supports numériques : web, mail, réseaux sociaux. Le personnel d'accueil doit faire preuve de disponibilité vis-à-vis du public, de politesse

et d'un esprit de service. Le personnel est encouragé à donner des conseils au visiteur en le questionnant et en adaptant la réponse au mieux en fonction de la demande du client. Il ne se contente pas de distribuer la documentation. Le conseiller en séjour renseigne systématiquement sur les partenaires de l'Office de Tourisme qui sont mis en avant sur chacun des supports de communication. Toutefois si la demande du client est précise et qu'elle concerne un professionnel non partenaire, le conseiller en séjour, dans le cadre de sa mission de service public s'efforcera de donner une information la plus fiable possible en gardant la neutralité qui s'impose. Les conseillers en séjours prennent connaissance de toutes les procédures d'accueil (face à face, téléphone, numérique).

## **i** *Information*

L'information touristique est diffuse composée de multiples offres. Toute l'information touristique est compilée dans la base de données Tourinsoft. L'équipe en charge de la collecte et diffusion de l'information a pour mission d'actualiser toutes les informations du territoire et utiles pour les visiteurs de l'Office de Tourisme (animations, hébergements, œnotourisme, restauration, associations, vie locale).

→ **Engagement qualité** : L'office de tourisme doit être identifié comme un vrai relai d'informations touristiques et locales. Il doit se faire connaître auprès de tous les acteurs du territoire afin de diffuser une offre actualisée et vérifiée.

## *Promotion – Communication :*

**L'Office de Tourisme possède divers supports de communication :**

- Un site internet à l'échelle de la Communauté de Communes du Pays Foyen
- Un site internet à l'échelle du PETR du Grand Libournais administré par le PETR
- Un carnet de séjour
- Une carte touristique du territoire
- Un agenda des manifestations avec des encarts publicitaires pour les partenaires, événements et commerçants du territoire

Les nouveaux sites internet développés par l'Office de Tourisme lui permettent de diffuser l'information de manière fiable et rapide. Le design a été revu et répond aux usages des internautes aujourd'hui. Le site internet Grand Libournais Tourisme possède :

- Un internet de séjour permettant au visiteur déjà sur place de connaître l'offre touristique, d'animations et de restauration accessible et la plus proche de lui en fonction de ses envies
- Un blog permettant de réaliser un contenu rédactionnel de qualité et de valoriser l'offre locale au travers notamment de reportage photos.

→ **Engagement qualité** : promouvoir et diffuser une offre touristique fiable et de qualité sur l'ensemble de nos supports de communication et au plus près de la population locale et des touristes.

