

# CHARTRE D'ACCUEIL DE L'OFFICE DE TOURISME DE MENDE CŒUR DE LOZERE

## ACCES, SIGNALÉTIQUE ET ENVIRONNEMENT

**Faciliter l'accès par une signalétique claire et lisible**

**Un environnement attractif :** Les abords extérieurs du bâtiment sont propres et bénéficient d'un éclairage suffisant, l'extérieur du bâtiment est accueillant et agrémenté de décoration (fleurs ou autres...) en fonction des événements.

**Pouvoir renseigner le visiteur en cas de fermeture du site :** Les horaires d'ouverture sont affichées ainsi que les numéros d'urgence

**Pouvoir identifier clairement les points d'accueil**  
Le panneau réglementaire « i Offices de Tourisme de France » est lisible aussi bien par les piétons que par les conducteurs

**Accessibilité aux personnes à mobilité réduite :** Place de stationnement pour handicapés (20 mètres maximum), le point d'accueil est accessible aux personnes à mobilité réduite et aux poussettes par une rampe réalisée selon les normes en vigueur

## POINT D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

**Un espace accueillant :** l'agencement des locaux est organisé de manière à faciliter le déplacement du visiteur et l'accès à l'information, la décoration et le mobilier sont attrayants, propres et ordonnés, l'éclairage est adapté et la température agréable, l'espace d'accueil est accessible aux personnes à mobilité réduite, les locaux offrent au visiteur la possibilité de s'asseoir et de prendre des notes

**Horaires d'ouverture et ponctualité :** les horaires sont adaptés à l'activité touristique, le personnel s'engage à être ponctuel

**Gestion de l'information et de la documentation :** la mise à disposition des brochures est organisée et lisible, l'information est classée par catégorie à l'aide de marquages lisibles les présentoirs sont régulièrement approvisionnés, les stocks sont gérés et classés

## DEVELOPPEMENT DURABLE

**Sensibilisation et respect de l'environnement :** Le personnel s'engage à trier les déchets, le personnel met en avant l'utilisation des transports doux afin de promouvoir les actions éco touristiques en faveur d'un tourisme durable sur le territoire

**Economies d'énergie :** le matériel informatique est éteint chaque jour afin d'éviter les mises en veille consommatrices d'énergie, les luminaires sont essentiellement composés d'ampoules à faible consommation (LED), l'impression des courriels et des fichiers attachés sont limités au strict nécessaire afin de minimiser l'usage du papier et la consommation d'encre

**Un accueil pour tous :** le personnel accueille et apporte une information fiable à propos de l'accessibilité des sites et équipements touristiques, en prenant en compte tous les types de handicaps.

## ACCUEIL ET CONSEIL

**Etre accueillant et disponible :** le personnel accueille le visiteur de manière souriante par une formule de politesse conviviale, la priorité est donnée à l'accueil du visiteur par rapport à toute autre tâche, organiser et gérer l'attente de la clientèle en cas de forte influence, le conseiller n'entretien pas de communications personnelles ni se restaure ou boit en présence du public, le personnel apporte aux visiteurs étrangers, un renseignement de qualité dans au moins une langue étrangère et lui fournira la documentation dans la langue appropriée

**Un conseil de qualité :** le personnel adapte les informations transmises en fonction du type de visiteur (famille, groupe, individuel) et de ses besoins spécifiques, les demandeurs sont conseillés de manière à leur permettre d'élargir leurs choix en proposant les prestations et services de l'OT, le personnel maîtrise l'ensemble des produits et prestations proposés par l'office de tourisme

**Accueil téléphonique :** le téléphone doit être décroché rapidement (maximum 4 sonneries), la priorité est donnée à l'accueil téléphonique par rapport à toute autre tâche administrative, l'accueil se fait par une formule de politesse accueillante, en indiquant le site de réception de l'appel, le transfert du téléphone se fait sans perte d'appel, en cas de double appel, la mise en attente téléphonique est gérée de manière à ce que le demandeur attende le moins possible, lorsque le téléphone n'est pas décroché, le répondeur est déclenché et permet au demandeur de laisser un message, le message du répondeur, est réalisé en deux langues (Français/Anglais) et oriente systématiquement le visiteur sur notre site Internet

**Gestion des demandes par courrier et courriel :** L'envoi des informations par courrier ou courriel correspond à la demande du client et s'effectue dans un délai maximum de 48h pour le courrier postal et 24h pour les courriels

## SATISFACTION

**Traitement systématique des réclamations :** Les réclamations sont automatiquement enregistrées et transmises au personnel en charge de son traitement (réponse au client dans les 24h ouvrées), les réclamations sont analysées et prises en compte pour améliorer la qualité de service, concernant les réclamations envers les prestataires, le personnel s'engage à transmettre les doléances dans un délai de 3 jours ouvrés

**Connaître la satisfaction des visiteurs :** Le point d'accueil recueille les éléments de satisfaction des visiteurs par le biais de questionnaires de satisfaction et de fiche suggestions, des enquêtes de satisfaction sont mises en place régulièrement afin de mesurer la satisfaction de la clientèle en général, ces résultats font l'objet d'un contrôle continu qui permet de déclencher rapidement les actions en vue d'améliorer le bien-être et la satisfaction du visiteur

