

Politique Qualité de l'Office de Tourisme

"Accueillir toujours mieux, informer et conseiller afin de vous guider dans vos choix, telles sont nos priorités "

L'Office de Tourisme de Dieulefit – Bourdeaux est certifié NF services-Office de Tourisme norme NF X 50-730 depuis le 14 novembre 2016, il axe sa politique qualité en matière d'accueil, d'information, de promotion et de communication .

En engageant l'Office de Tourisme dans une démarche qualité, nous nous inscrivons dans un schéma de progrès continu.

L'équipe de l'Office de Tourisme s'attache donc à mettre en œuvre une politique qualité portant sur trois cibles principales : la satisfaction des visiteurs , prestataires et élus.

Nos objectifs Qualité sont les suivants :

→ Les objectifs visiteurs

- ✓ Garantir la satisfaction des visiteurs par un accueil de qualité et une information fiable
- ✓ Moderniser et mettre en réseau l'offre de découverte liée au patrimoine et à la culture
- ✓ Commercialiser des offres touristiques groupes ou individuelles afin d'augmenter les retombées économiques
- ✓ Se doter d'une stratégie marketing offensive
- ✓ Renforcer l'offre touristique à destination des familles
- ✓ Définir un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information touristique

→ Les objectifs prestataires

- ✓ Promouvoir et commercialiser leurs offres touristiques
- ✓ Fédérer les acteurs socio-économiques du tourisme dans le cadre des commissions
- ✓ Accompagner les prestataires touristiques sur les axes définis par la stratégie
- ✓ Animer une démarche qualité à destination des professionnels

→ Les objectifs élus

- ✓ Mettre en place des outils d'écoute et d'analyse de la clientèle (observatoire)
- ✓ Promouvoir le territoire selon les axes politiques touristiques : thématique santé et bien-être
- ✓ Être force de propositions pour développer la consommation touristique locale

Dieulefit le 9/11/2018

Le Président
Pierre MARTIN



La Directrice de l'Office de Tourisme
Magali TERROT

