

ENGAGEMENTS QUALITE TOURISME

OFFICE DE TOURISME ET DU THERMALISME DE BOURBON-LANCY

Cet Office de Tourisme et du Thermalisme est entré en Démarche Qualité en **Mars 2013** dans le but d'obtenir la **MARQUE QUALITE TOURISME** et ainsi prétendre au **CLASSEMENT EN 1^{ere} CATEGORIE** au Réseau des OFFICES DE TOURISME DE France

Il s'engage à :

- Mettre à votre disposition un espace d'accueil et d'information facilement accessible
- Faciliter vos démarches de recherches d'informations
- Vous offrir du mobilier pour vous asseoir
- Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale
- Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins
- Vous offrir l'accès libre au Wi-Fi
- Etre ouvert au moins 305 jours par an, Samedi et Dimanche inclus en période touristique (Juillet-Août)
- Répondre sous 3 jours ouvrés, toute l'année, à vos courriers, courriels et appels
- Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins
- Assurer la fourniture de cartes, plans et guides touristiques sur support papier et numérique via notre site internet trilingue dédié et consultable via des supports embarqués (tablettes, smartphones)
- Diffuser son information touristique sur support papier traduit en deux langues étrangères (Guide pratique et touristique) et disponible simplement en téléchargement sur son site internet comportant :
 - Les hébergements touristiques classés, en cours de classement et non-classés de sa zone de compétence en les différenciant facilement. Il est noté au minimum son nom, ses coordonnées postales, un courriel, un site internet si existant, ses coordonnées téléphoniques et son niveau de classement ou non ainsi que des pictogrammes permettant d'identifier rapidement ce qu'il comporte.
 - Les monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter les tarifs d'usage, les périodes et horaires d'ouverture au public, le mode de réservation possible, un contact (téléphone, adresse, courriel) et le site internet
 - Les évènements phares de l'année (Biennales)
 - Les numéros de téléphone pratiques et d'urgences
 - Un plan touristique de la ville et un plan détaillé de l'enceinte médiévale
- Mettre à jour annuellement son information touristique
- Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence
- Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles et savoir les orienter si l'information semble être incomplète
- Prendre des réservations d'hébergements
- Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction dans les plus brefs délais

- Proposer un service d'information touristique intégrant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux)
- Respecter les exigences de la Marque Qualité Tourisme
- Mettre à votre disposition un conseiller en séjour
- Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale