

L'Office de tourisme Conflent Canigó est labélisé qualité tourisme depuis septembre 2017, et classé 1<sup>ère</sup> catégorie ; une distinction qui salue l'ensemble des actions réalisées visant à porter aussi haut que possible le niveau de qualité de service pour la satisfaction du client. Notre Office de Tourisme a pour objectif d'améliorer la satisfaction des visiteurs en développant une offre adaptée aux attentes et tendances de la clientèle, en accompagnant les professionnels du tourisme vers la qualité et en formant régulièrement son équipe afin d'améliorer ses compétences.

## NOS ENGAGEMENTS

Cet office de tourisme appartient au réseau national des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative, utilisant la marque ADN TOURISME anciennement *Offices de Tourisme de France*.

Il s'engage à :

- Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles pour tous.
- Vous offrir du mobilier pour patienter.
- Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- Vous offrir l'accès libre au wifi pendant ½ heure.
- Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.
- Être ouvert au moins 180 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation et 240 jours pour notre antenne présente dans une station classée.
- Répondre toute l'année à vos courriers.
- Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant minimum deux langues étrangères.
- Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.
- Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur papier.
- Vous, donner accès à son site Internet trilingue.
- Diffuser son information touristique également sur papier traduit au moins en deux langues étrangères relative :
  - à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site Internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement ;
  - aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site Internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;
  - aux événements et animations ;
- Afficher à l'extérieur les informations importantes comme les numéros d'urgence.
- Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles.
- Vérifier cette offre, en étant agréments pour le classement des meublés de tourisme.
- Accompagner nos prestataires vers un niveau de qualité exemplaire.
- Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.
- Respecter une démarche de qualité.
- Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale