



Valberg

La Politique Qualité

Dans un environnement très concurrentiel, aux évolutions rapides et multiples, la qualité des prestations et des produits que nous proposons à nos visiteurs est une nécessité pour le développement de l'économie générée par le tourisme sur Valberg.

Soucieux de répondre au mieux aux besoins et attentes de nos clients, de nos partenaires, de nos élus ou des agents de notre structure, et contribuant à la valorisation de notre territoire, l'Office de Tourisme de Valberg s'est engagé dans une démarche Qualité selon le référentiel Qualité Tourisme mis en place par Offices de Tourisme de France.

Cette optimisation constante de nos services procède d'une écoute de nos clients et partenaires, d'une analyse des indicateurs d'activité et de la mise en place d'outils permettant d'anticiper et/ou de pallier à d'éventuels dysfonctionnements.

La politique qualité de l'Office de Tourisme de Valberg repose sur 4 grands axes d'engagements :

1- Au service de nos visiteurs...

Nous nous engageons à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour :

- Assurer un accueil personnalisé et chaleureux, grâce à un personnel compétent et formé à votre écoute : accueil dans la langue des visiteurs (français, anglais, espagnol, italien, allemand), ciblage des attentes des visiteurs, limitation du temps d'attente et réponse rapide aux demandes formulées, orientation et conseil personnalisé...
- Garantir la qualité des locaux d'accueil : propreté, confort, équipements, éclairage...
- Proposer une information touristique claire, précise et mise à jour, adaptée à la demande des visiteurs.
- Optimiser la mise à disposition de l'information touristique et sa gestion au sein de l'Office de Tourisme : affichages, documentation en libre-service, réapprovisionnement et gestion des stocks de documentation...
- Améliorer l'accessibilité et la visibilité de l'Office de Tourisme : signalétique renouvelée, accessibilité pour les personnes en situation de handicap...

2- ...Au-delà de la simple information touristique

Nous nous engageons à :

- Faciliter la diffusion de l'information 7/7j et 24/24h et assurer la promotion du territoire en utilisant les outils du web : internet, site mobile, réseaux sociaux...
- Proposer des produits touristiques adaptés aux envies des clients : séjours tout compris ou à la carte, programme d'animations varié...
- Proposer des services complémentaires : accès WiFi gratuit, réservation de transports en commun, système d'autopartage avec des véhicules électriques...
- Gérer les suggestions et réclamations : questionnaires de satisfaction généralistes et thématiques (Famille Plus) accessible sur papier ou en ligne, feuilles de suggestions... Les remarques formulées sont transmises aux services et organismes concernés dans un but d'amélioration continue des services de la destination.

3- Grâce à une équipe compétente et formée

- Nomination d'un référent Qualité ayant pour objectif de suivre quotidiennement les indicateurs de qualité, mettre en place les actions correctives nécessaires, travailler avec l'ensemble du personnel à la mise en place des procédures et méthodes de travail communes et à l'élaboration d'un manuel qualité.
- Implication et motivation du personnel, organisation de la communication interne de manière à permettre à tous, individuellement et collectivement de bien connaître les objectifs et actions prioritaires.
- Formation du personnel pour consolider les compétences existantes, gagner en polyvalence et développer des compétences spécifiques.

4- Un trait d'union entre les partenaires du tourisme

Nous nous engageons à :

- Valoriser les ressources locales : travail en collaboration avec les acteurs touristiques locaux, accompagnement de projets, création de groupes de travail pour trouver des solutions communes et créer une meilleure compréhension, participation à des actions de promotion correspondant à notre stratégie (salons, offres promo, accueils presse), jouer un rôle moteur et fédérateur.
- Travailler avec les réseaux touristiques locaux et régionaux : contribution à la base de données interrégionale APIDAE, accueils presse, collaboration étroite avec le CRT Riviera Côte d'Azur et le CRT PACA, communication des chiffres clés de la destination...

A travers cet engagement, la station classée de sports d'hiver et d'alpinisme de Valberg voit son identité touristique reconnue et affirmée dans le temps, avec l'obtention du classement en STATION DE TOURISME le 13 Novembre 2018