

# POLITIQUE QUALITE 2017-2019

## OFFICE DE TOURISME DES BAUX-DE-PROVENCE

Un accueil soigné

Une documentation touristique locale claire et précise

Une information complète sur les prestations et animations proposées sur le territoire

Une réponse adaptée à la demande

Un traitement et un suivi de la satisfaction

Une valorisation des ressources locales

Une équipe sensibilisée à l'accueil des clients en situation de handicap

Une équipe sensibilisée au développement durable

Échanger de façon permanente afin de mieux connaître leurs attentes

Accompagner et conseiller les prestataires dans leurs projets

Nourrir une réflexion partagée sur la destination

Favoriser leur implication dans les démarches de promotion

L'OFFICE DE  
TOURISME  
S'ENGAGE

VISITEURS

PARTENAIRES

COMMUNE

INTERNE

Assurer la mission de service public de manière professionnelle

Prendre en compte leurs attentes

Promouvoir la destination

Animer et améliorer la démarche qualité

Augmenter la communication interne

Former le personnel pour gagner en polyvalence et développer les compétences spécifiques

Encourager une meilleure gestion environnementale

Stepanka BARRAL

Directrice de l'Office de tourisme  
des Baux-de-Provence