

# NOS ENGAGEMENTS CLIENTS

Afin de toujours mieux vous recevoir et d'améliorer la qualité de nos prestations, nous nous engageons à :

## PRIVILÉGIER VOTRE ACCUEIL

- ✓ En vous accueillant dans des espaces d'accueil soignés et confortables ; de manière courtoise, chaleureuse et éclairée.
- ✓ Proposant un conseil personnalisé et adapté à l'offre touristique locale.
- ✓ En limitant votre temps d'attente par la mise à disposition d'informations actualisées sur présentoirs et d'un écran numérique diffusant au sein de l'accueil des images et reportages sur le territoire.
- ✓ En assurant un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins.
- ✓ En apportant une réponse rapide à vos demandes courriers, téléphone et mails.
- ✓ En vous offrant une diversité de services (billetterie, boutique, visites guidées...)

## VOUS INFORMER ET VOUS RENSEIGNER

- ✓ En apportant une réponse personnalisée pour chaque type de clientèle.
- ✓ En affichant et diffusant les périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères.
- ✓ En garantissant la qualité de l'information distribuée sur l'ensemble du Pays de Saint Gilles Croix de Vie, par la formation régulière des conseillers en séjour.
- ✓ En vous fournissant des cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.
- ✓ En diffusant notre information touristique (hébergements, loisirs, patrimoine, animation, santé et urgence...) également sur support papier traduite en langue étrangère et mise à jour annuellement.
- ✓ En communiquant les disponibilités des hébergements toute l'année sur les supports numériques et en vous en informant par téléphone ou au comptoir.

## FACILITER VOTRE ACCÈS À L'INFORMATION ET À VOS DÉMARCHES

- ✓ En vous accueillant dans nos différents Bureaux d'Information Touristique (B.I.T.) : Saint Gilles Croix de Vie, Saint Hilaire de Riez, Brétignolles sur Mer et Brem sur Mer.
- ✓ En adaptant toute l'année les horaires des B.I.T. à vos besoins ; 7j/7 en période touristique ou d'animation.
- ✓ En proposant un service d'information touristique intégrant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, géolocalisation...).
- ✓ En affichant nos périodes d'ouverture en 3 langues.
- ✓ En vous offrant l'accès libre et gratuit au wifi, 2h/jour.
- ✓ En allant à votre rencontre grâce à nos triporteurs (en période estivale)

## TRAITER VOS SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS

- ✓ En mesurant votre satisfaction par la mise à disposition de nos questionnaires de satisfaction et fiches de suggestion.
- ✓ En relayant vos avis sur notre site internet.
- ✓ En apportant une réponse suivie d'une action corrective aux réponses reçues sous 72h.

