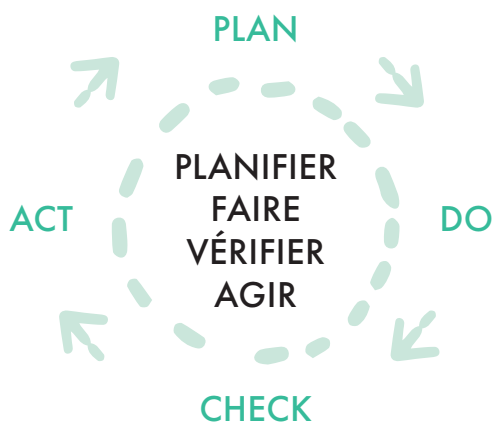


# STRATÉGIE QUALITÉ



De nos stratégies touristique et Qualité découlent des objectifs fixés à court et moyen termes. Afin d'atteindre ces objectifs, des plans d'actions et outils Qualité (procédures, modèles, notices...) sont mis en place, accompagnés d'indicateurs permettant de mesurer et d'analyser les évolutions. À partir des résultats fournis et analysés en directoire & commissions, des mesures correctives peuvent être appliquées et les objectifs redéfinis.

Afin de déterminer le cadre d'action de notre démarche, celle-ci repose sur 3 piliers :

- les engagements envers les visiteurs
- l'optimisation du fonctionnement interne
- les engagements avec les partenaires extérieurs



## SURPRENDRE ET PRENDRE SOIN

La création de souvenirs inoubliables débute dès la phase d'accueil de nos clients. Plus que de simples conseiller(e)s en séjour le personnel d'accueil de l'Office de Tourisme de la Grande Plagne est constitué d'experts et d'expertes de la destination capables de répondre aux besoins les plus précis des visiteurs, mais aussi de leur suggérer des expériences inédites et génératrices de souvenirs. Pour cela nous nous appuyons sur plusieurs outils :

- **1 stratégie d'accueil découlant de la plateforme de marque** traduisant les valeurs fortes de la destination, constituée de process élaborés avec le personnel pour répondre aux besoins de tous les types de clientèles. Nous savions accueillir & informer, aujourd'hui nous allons plus loin en surprenant et en prenant soin de nos visiteurs.
- **Des accueils optimisés** à l'ambiance chaleureuse où la diffusion de l'information est pertinente.
- **Des services complémentaires et personnalisés**, allant au-delà de la simple information et facilitant le séjour de nos clients : bornes digitales, réservation de transports, prêt de matériel divers (lits bébé, jeux etc.)
- **Des outils de prise en compte de la satisfaction**, nous permettant de réajuster sans cesse nos services au plus proche des attentes clients.

## EFFICIENCE ET BIENVEILLANCE

Dans un contexte professionnel évoluant à grande vitesse, l'Office de Tourisme doit aujourd'hui apporter des services à forte valeur ajoutée que le client ne pourrait pas retrouver uniquement en ligne ou par le biais de supports digitaux. Il doit pour cela sans cesse se professionnaliser en étant soucieux de la performance et de la qualité de vie de ses collaborateurs.

- **Augmenter le sentiment de bien-être et de cohésion des équipes**, c'est favoriser la collaboration entre les différents services et sites, mutualiser et harmoniser les bonnes pratiques, créer des moments de rencontres, d'échanges et de partages.
- **Développer la professionnalisation de nos collaborateurs** grâce au suivi du plan triennal de formation.
- **Planifier l'atteinte de nos objectifs** par la mise en œuvre de plans d'actions annuels aux objectifs atteignables et mesurables.
- **Intégrer le développement durable comme l'une des préoccupations principales** de nos démarches quotidiennes.

## PARTENARIAT ET COOPÉRATION

L'Office de Tourisme est un vecteur de lien entre les différents acteurs de la destination. Il doit être le garant de son développement en cohérence avec les attentes de la clientèle et les spécificités du marché du tourisme. De ce fait, il se doit de tisser des liens forts et collaboratifs avec ces derniers.

- **Faire des socioprofessionnels de véritables partenaires**, en proposant des services sur mesure et adaptés à leurs attentes (programmes d'adhésion), en communiquant via des supports dédiés, en stimulant la qualité de l'offre touristique et en allant à leur rencontre par des réunions au minimum 3 fois par an.
- **Travailler en lien étroit avec les collectivités**, c'est faire état de nos objectifs, actions et résultats. C'est aussi faire remonter les attentes des clientèles et optimiser la gestion des équipements.
- **Être engagés auprès des institutionnels du tourisme** pour participer activement aux actions menées des échelles départementale à internationale et faire rayonner notre destination.
- **Assurer une veille permanente** des différents aspects du marché et conforter la place de notre destination parmi les leaders.