



NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

Afin de toujours mieux vous recevoir et d'améliorer la qualité des prestations touristiques en France, l'État a créé la marque Qualité Tourisme.

La marque Qualité Tourisme est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations.

L'Office de Tourisme et des Congrès de Nîmes a reçu la marque nationale Qualité Tourisme conformément à la démarche qualité des Offices de Tourisme de France.

Pour mieux vous accueillir, l'Office de Tourisme et des Congrès de Nîmes s'engage à :

- ▶ Faciliter l'accès à nos points d'information en optimisant la signalisation et l'accessibilité.
- ▶ Adapter nos horaires d'ouverture à la fréquentation touristique.
- ▶ Vous offrir des espaces d'accueil soignés et confortables.
- ▶ Vous accueillir de manière courtoise, chaleureuse et efficace.
- ▶ Être disponible et attentif à vos attentes.
- ▶ Vous offrir un conseil personnalisé sur l'offre touristique locale.
- ▶ Diffuser une information actualisée.
- ▶ Envoyer la documentation demandée sous 48 heures.
- ▶ Répondre à vos e-mails sous 24 heures ouvrées.
- ▶ Favoriser l'accueil des clientèles étrangères en disposant d'un personnel d'accueil parlant deux langues étrangères et en proposant de la documentation touristique traduite en plusieurs langues.
- ▶ Développer le tourisme durable en vous informant sur les moyens de transport en commun et sur les moyens de circulation douce.
- ▶ Mesurer votre satisfaction au moyen de questionnaires. Être à l'écoute de vos remarques et suggestions et les prendre en compte.
- ▶ Améliorer continuellement nos services.