

# Notre engagement qualité



L'office de Tourisme de La Trinité-sur-Mer est engagée depuis 2006 dans la démarche qualité pilotée par Offices de Tourisme de Bretagne.

A terme il s'agit de respecter les critères nationaux qui préconisent d'atteindre un niveau de qualité de service performant et constant vis-à-vis de l'ensemble des clientèles de l'Office de Tourisme : visiteurs, socioprofessionnels, partenaires et institutionnels.

En 2015 l'Office de Tourisme a souhaité s'investir d'avantage dans la démarche avec pour objectif d'obtenir la marque Qualité Tourisme début 2016. Ainsi l'Office de Tourisme a été évalué le 14 janvier 2016 et est détenteur de la Marque Qualité Tourisme depuis le 25 janvier 2016.

La Trinité-sur-Mer est une station classée, c'est pourquoi il est très important pour les élus de disposer d'un Office de Tourisme dont la qualité de l'accueil est reconnue et pour les équipes de valoriser leurs missions auprès des visiteurs mais également des partenaires.

## **La Marque Qualité Tourisme doit permettre de répondre aux 5 objectifs fixés :**

### **Améliorer les conditions d'accueil du public :**

un accueil physique, téléphonique et numérique efficace.

### **Prendre en compte la satisfaction du client :**

une prise en compte constante de l'avis des clients via des indicateurs analysés régulièrement.

### **Développer les échanges avec les partenaires :**

Devenir un acteur incontournable en développant les relations avec les partenaires, professionnels, élus et acteurs du territoire.

### **Améliorer l'organisation interne de l'Office de Tourisme :**

Créer une dynamique collective autour de la satisfaction des clients.

### **Structurer l'Office de Tourisme :**

Une équipe motivée, compétente, multilingue et régulièrement formée.

**Le management au service de la Qualité !**