

# LA CHARTE D'ACCUEIL DE L'OFFICE DE TOURISME DE LA REGION DE MOLSHEIM-MUTZIG

## L'Accueil Notre cœur de métier !

### Accueillir le visiteur dans un cadre soigné, confortable et convivial en toute sécurité

- ≈ En proposant un hall d'accueil spacieux, chauffé ou climatisé en fonction des saisons
- ≈ En offrant du mobilier pour s'asseoir, pour consulter des brochures...
- ≈ En aménageant un espace enfants avec jeux et livres

### Garantir un accueil de qualité, adapté à chaque type de clientèle, en trois langues étrangères

- ≈ En missionnant des Conseillers séjours disponibles, performants et formés au métier d'accueil
- ≈ En recrutant du personnel d'accueil maîtrisant au minimum deux langues étrangères
- ≈ En proposant d'accueillir le public sur rendez-vous pour éviter l'attente
- ≈ En proposant des outils facilitant l'accès à l'information des personnes souffrant de déficiences physiques

### Apporter des informations fiables, précises, complètes et rapides en vis-à-vis comme au téléphone ou par correspondance

- ≈ En accueillant le public plus de 320 jours par an, dimanches et jours fériés compris en période estivale et lors des grandes manifestations
- ≈ En proposant toute l'année un service de réponse au courrier
- ≈ En vous informant gratuitement sur l'offre touristique locale
- ≈ En vous fournissant gratuitement des guides touristiques de la destination sur support papier en trois langues étrangères
- ≈ En diffusant via son site internet [www.ot-molsheim-mutzig.com](http://www.ot-molsheim-mutzig.com) toute l'offre touristique qualifiée et vous garantissant sa fiabilité
- ≈ En permettant la consultation des disponibilités des hébergements classés, y compris en dehors des horaires d'ouverture

### Etre à l'écoute de la satisfaction clients

- ≈ En traitant les doléances clients avec une réponse garantie sous 72 heures
- ≈ En mesurant la satisfaction du client sur la qualité de l'accueil à l'Office de Tourisme et sur la destination
- ≈ En sensibilisant les prestataires touristiques sur la qualité de l'accueil