

## NOS ENGAGEMENTS QUALITE POUR VOUS

- **Faciliter l'accès et améliorer l'environnement**
  - Faciliter l'accès des clients et visiteurs
  - Adapter les horaires de service
  - Aménager les lieux d'accueil
  - Assurer la propreté des lieux
- **Offrir un accueil aimable et efficace**
  - Prendre en charge chaque client et visiteur
  - Limiter les temps d'attente ou les rendre plus acceptables
  - Faciliter les contacts avec les clients étrangers
  - Assurer un accueil téléphonique rapide, efficace et permanent
- **Informier et renseigner**
  - Mettre à disposition des informations fiables, claires et précises
  - Répondre aux besoins exprimés
  - Présenter les services particuliers (services « plus »)
  - Réunir l'information touristique culturelle et sportive
  - Afficher les prix des prestations et modalités de règlement
- **Servir mieux**
  - Adapter les prestations en fonction des besoins spécifiques (le personnel est sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées)
  - Informer les clients sur les caractéristiques éventuelles des produits vendus
  - Prévoir des solutions alternatives quand le service ne peut être rendu
- **Mesurer la qualité de l'accueil et l'améliorer**
  - Mesurer la satisfaction des clients
  - Evaluer les avis en interne
  - Déterminer les actions d'amélioration sur la base des analyses réalisées

## NOS ENGAGEMENTS QUALITE POUR L'ENVIRONNEMENT

- Utilisation du papier recyclé et des encres naturelles pour nos éditions.
- Gestion au plus juste des stocks de documents
- Tri des déchets à l'Office grâce à plusieurs poubelles et un container de collecte
- Affichage de sensibilisation à la préservation de l'environnement
- Pour le bâtiment, priorité à l'utilisation de matériel adéquat (ampoules, produits d'entretien, consommation électrique et eau, matériel informatique....)
- Charte Collective avec le Pays Adour Landes Océanes



Le 02/01/2015

**Pour plus d'information**

**[http://www.atout-france.fr/qualite\\_tourisme](http://www.atout-france.fr/qualite_tourisme)**