

La politique qualité de l'Office de Tourisme du Marsan

Engagé depuis plusieurs années dans une démarche continue d'amélioration de nos services, l'Office de Tourisme du Marsan a fait de la qualité, un de ses leitmotiv aussi bien dans son fonctionnement interne que dans la façon travailler au quotidien avec l'ensemble de ses partenaires. La qualité ne doit pas être une notion théorique, mais bien un aspect qui se retrouve à tous les niveaux de notre organisation.

Cela passe avant tout par un accueil privilégié réservé à chaque visiteur qui fait appel à nos services au sein de nos locaux ou qui nous contacte à distance via d'autres moyens de communication (internet, réseaux sociaux). Cet accueil quelque soit sa forme doit se traduire par un renseignement personnalisé et éclairé. Chaque client est unique et nous devons être en capacité d'adapter nos réponses à chaque demande. Il est nécessaire d'être à l'écoute du client, susciter l'envie, provoquer l'acte d'achat sur le territoire sur le moment ou dans un futur proche. La facilité ne doit pas faire partie de nos habitudes et la standardisation de la réponse est à proscrire.

Renseigner est un point, mais être exemplaire avec tous nos partenaires est un autre élément de nos engagements. Cela se traduit par la nécessité de les appuyer au quotidien afin de leur fournir les outils facilitant le séjour, les informer sur les activités et les offres existantes de notre destination, être à l'écoute de leur besoins, prendre en considération leurs remarques ou celles formulées par leur clientèles et penser nos actions dans une logique de préservation environnementale pour servir de modèle. D'autre part, c'est aussi anticiper leurs besoins en réfléchissant aux outils et aux formations de demain nécessaires pour s'adapter aux évolutions de la demande touristique. Notre spécificité qui est aussi un engagement fort et spécifique de la Direction est d'apporter un appui technique, d'échanges d'expériences avec les territoires limitrophes afin de rehausser la qualité de services à l'échelle de l'est des Landes.

Enfin la qualité en interne passe par l'acquisition de méthodes de travail interne qui doivent tendre vers l'efficacité permettant l'échange, la créativité et l'initiative afin de favoriser l'intelligence collective. Ce travail doit être accompagné par une formation continue des équipes pour disposer de l'ensemble des outils nécessaires pour progresser. L'objectif est de garder un temps d'avance sur les évolutions et les besoins du territoire tout en gardant comme finalité la satisfaction du client.

Pour réussir le challenge de la qualité, il est nécessaire que tous les acteurs de l'Office de Tourisme (membres du comité directeur et l'équipe) suivent l'ensemble de ces prescriptions et soient exemplaires pour porter cette ambition à l'échelle de notre destination « Le Marsan Tourisme ».

Christophe Zamprogno,
Directeur de l'Office de Tourisme du Marsan

