

## CHARTE DE QUALITE

Le tourisme représente l'un des axes majeurs de l'économie du Grand Pays de Colmar. Afin d'accroître l'impact économique du tourisme local, l'Office de Tourisme de Colmar s'est engagé dans une **Démarche Qualité** visant à optimiser l'accueil des touristes et ainsi renforcer la confiance de ses visiteurs et les fidéliser. Pour ces motifs :

Je soussigné : Hubert NIESS

Directeur de l'Office de Tourisme de Colmar

m'engage à :

### **1. Faire appliquer les dispositions de la norme AFAQ - AFNOR Certification ;**

### **2. Développer la maîtrise de la prestation de service :**

- **en matière d'accueil :**
  - **tant physique** : en accueillant les clients avec rapidité et compétence
  - **qu'à distance** :
    - en offrant un accueil téléphonique aisé et efficace
    - en expédiant dans les 48 heures la documentation répondant à la demande
    - en proposant un site Internet tenu à jour en temps réel
- **en matière d'information** : en tenant à disposition des visiteurs la documentation appropriée à notre zone de compétence
- en proposant **gracieusement des services de proximité pertinents**

### **3. Faire évaluer en permanence la qualité perçue par le client au travers :**

- **de questionnaires portant sur la qualité de l'accueil en vis-à-vis**, disponibles en libre-service
- **de questionnaires portant sur la qualité de l'accueil téléphonique**, expédiés d'une manière aléatoire dans les courriers de documentation souhaités par les clients

### **4. Améliorer la qualité du service :**

- **par l'analyse :**
  - **des dysfonctionnements** concernant l'entité touristique
  - **des dysfonctionnements** concernant les prestations de l'Office de Tourisme
- **et la remédiation :**  
notamment par le rôle important attribué au **Comité Qualité Local**.

Hubert NIESS