



ENGAGEMENTS QUALITE TOURISME D'ANGLET TOURISME ENVERS LES VISITEURS



**Toute l'équipe d'Anglet Tourisme, respecte le cahier des charges de
la Marque Qualité Tourisme, vous accueille dans ses bureaux
d'accueil et s'engage à :**

- Faciliter l'acheminement et l'accès des visiteurs à nos locaux
- Soigner l'environnement de nos locaux
- Adapter nos horaires d'ouverture à l'activité touristique et en informer le public
- Aménager nos locaux pour votre confort
- Soigner notre attitude et notre présentation
- Limiter votre attente
- Vous accueillir dès votre arrivée dans nos locaux
- Vous renseigner, conseiller et répondre à vos questions de façon précise et complète, claire et pertinente avec toutes les informations nécessaires
- Vous prendre en charge de façon optimum
- Vous fournir toute information utile sur notre zone de compétences
- Maitriser l'information que nous gérons
- Soigner notre accueil téléphonique
- Répondre aux demandes de documents par téléphone
- Disposer d'un répondeur téléphonique
- Répondre rapidement et précisément aux demandes par courrier
- Consulter et traiter tous les jours ouvrés les courriers et courriels
- Fournir l'information spécifique relative aux services et structures adaptés à la clientèle handicapée
- Favoriser l'accueil des clientèles étrangères
- Fournir les informations liées au tourisme durable