

## MARQUE QUALITE TOURISME

### La Qualité, colonne vertébrale de l'organisation de l'Office de Tourisme !

Pour un Office de Tourisme, l'engagement dans une démarche qualité est avant tout stratégique. Il doit être celui qui montre l'exemple de cette qualité globale des services mais en être également le moteur. En effet, indissociable de l'attractivité d'une région, la qualité des services proposés est aujourd'hui une composante essentielle du développement des destinations.

Depuis 2014, l'Office de Tourisme de Mougins s'est donc engagé naturellement dans une démarche qualité en mettant la satisfaction de l'ensemble de ses clients, partenaires et interlocuteurs au cœur de ses préoccupations. Il a donc formalisé son système de fonctionnement, professionnalisé ses actions, amélioré son organisation interne, défini les objectifs de l'équipe et de la structure, motivé l'ensemble du personnel et fait reconnaître ses compétences auprès de ses visiteurs et prestataires.

L'office de tourisme Mougins est titulaire de la marque qualité tourisme depuis le 24 septembre 2016 et a obtenu son renouvellement en septembre 2019.

### Nos engagements de base :

#### ENVERS LES VISITEURS :

- >> Développer un accueil personnalisé, sensible et adapté aux attentes
- >> Diffuser une information pertinente et à jour
- >> Améliorer le taux de satisfaction grâce à un conseil éclairé
- >> Avoir une écoute attentive aux visiteurs
- >> Veiller au développement d'un tourisme responsable

#### ENVERS NOS PROFESSIONNELS :

- >> Fédérer les acteurs du tourisme pour s'engager dans une dynamique collégiale et réfléchie, les associer aux réflexions stratégiques, avoir des contacts réguliers, les écouter pour avoir un retour rapide de leurs propositions, leur apporter plus d'informations sur nos actualités pour qu'ils en soient le relais.
- >> Les accompagner également pour accroître leur visibilité sur les réseaux sociaux.
- >> Les assister dans l'obtention de la marque qualité tourisme
- >> Enfin, une collaboration réussie et une satisfaction permanente.

#### NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES ELUS ET INSTITUTIONNELS :

- >> Accomplir notre mission de service convenablement afin de défendre les intérêts de notre territoire et de ses habitants
- >> Faire mieux connaître l'étendue de nos missions et compétences
- >> Valoriser l'identité locale et régionale
- >> Prendre part au schéma de développement touristique de l'agglomération pour faire rayonner Mougins
- >> Être force de proposition pour développer la consommation touristique locale
- >> Alerter sur les attentes clients et proposer des pistes d'amélioration à engager sur le territoire
- >> Et enfin, établir une collaboration étroite et régulière avec les organismes touristiques institutionnels comme le comité régional du tourisme cote d'azur, Atout France, FROTSI et les Offices de Tourisme.

