

Les engagements de l'Office de Tourisme de La Forêt-Fouesnant

- Faciliter l'accès aux locaux en maîtrisant et en améliorant la signalisation et l'accessibilité
- Adapter les horaires d'ouverture à la fréquentation des visiteurs
- Accueillir les visiteurs dans un lieu propre, confortable et chaleureux
- Prendre en charge chaque visiteur dès son arrivée
- Limiter les temps d'attente ou les rendre plus acceptables
- Assurer un accueil téléphonique aimable, rapide et efficace
- Assurer l'envoi des documentations dans les meilleurs délais
- Faciliter les contacts avec les visiteurs étrangers en disposant d'un personnel pratiquant 2 à 3 langues étrangères et en proposant des brochures en différentes langues
- Proposer des informations claires, fiables et actualisées grâce à une mise à jour quotidienne de l'information
- Délivrer un conseil personnalisé et adapté à l'attente du client
- Rechercher et proposer des solutions alternatives en cas d'annulation, perturbation ou report d'un événement
- Mesurer la satisfaction des visiteurs en mettant à leur disposition des questionnaires de satisfaction et des fiches de remarques et suggestions
- Prendre en compte, traiter et analyser les suggestions, remarques ou réclamations des visiteurs
- Améliorer de façon permanente la qualité de l'accueil et des différentes prestations