

# ***La Qualité notre engagement au quotidien !!!***



***Parce que vous accueillir à Collioure c'est avant tout un bonheur pour nous, l'Office de Tourisme s'engage à :***

- Vous aider à préparer votre séjour en amont
- Assurer un accueil téléphonique aimable, rapide et efficace
- Vous adresser notre documentation dans les meilleurs délais, tout en respectant nos règles choisies en matière de développement durable
- Vous faciliter l'accès à nos locaux en maîtrisant et en améliorant la signalisation et l'accessibilité
- Vous proposer une amplitude d'ouverture adaptée aux flux saisonniers
- Vous accueillir dans des lieux propres, confortables et conviviaux
- Vous accueillir avec bonheur et bonne humeur comme si vous étiez nos invités
- Faciliter l'accueil des enfants et des familles en proposant des activités et des supports adaptés à leurs besoins

***Parce que votre satisfaction à Collioure fait notre bonheur, l'Office de Tourisme s'engage à :***

- Mesurer votre satisfaction en mettant à votre disposition des questionnaires de satisfaction
- Prendre en compte, traiter et analyser vos remarques, suggestions ou réclamations
- Améliorer de façon permanente la qualité de l'accueil, de nos prestations/produits et du service rendu.
- 

***Parce que faire le bonheur de notre clientèle étrangère est très important pour nous, l'Office de Tourisme s'engage à faciliter les contacts avec les touristes étrangers :***

- Grâce à une prise en charge adaptée par un personnel régulièrement formé et pratiquant différentes langues étrangères
- En adaptant nos services, nos supports documentaires et/ou notre site Internet en plusieurs langues

***Parce que nous sommes une destination pleine de vie, vous informer sur nos animations c'est un bonheur mais aussi un devoir, l'Office de Tourisme s'engage à :***

- Diffuser des informations claires, fiables/précises et actualisées grâce à une mise à jour quotidienne des animations organisées sur notre station.
- Mettre à jour régulièrement sur notre site Internet les animations proposées par la station
- Animer notre page Facebook et à répondre régulièrement à vos commentaires et/questions

***Enfin, parce que votre séjour doit être parfaitement organisé pour votre plus grand bonheur, l'Office de Tourisme s'engage à :***

- Concocter avec les partenaires de la station des séjours pleins de Bonheur
- Vous proposer via notre site Internet des idées séjours et des « bons plans » parfaitement adaptés à vos attentes
- Vous permettre de réserver ces séjours en ligne depuis une plateforme de paiement sécurisé
- Vérifier que le séjour que vous avez réservé correspond parfaitement à ce que vous en attendiez.

