

L'Office de tourisme de Frontignan s'est engagé dans la démarche Qualité Tourisme® depuis 2009.

Cette démarche a pour but de proposer des services de qualité tout au long de l'année, de satisfaire aux demandes de nos visiteurs et de nos partenaires.

Nos objectifs envers les visiteurs :

- 1** Mettre à disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles
 - 2** Faciliter vos démarches
 - 3** Vous offrir du mobilier pour vous asseoir
 - 4** Vous informer gratuitement sur l'offre touristique globale
 - 5** Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture, en deux langues étrangères, au moins
 - 6** Vous offrir l'accès au wifi
 - 7** Être ouvert au moins 305 jours par an, samedi et dimanche inclus en période touristique
 - 8** Répondre toute l'année à vos courriers, mails, appels téléphoniques
 - 9** Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins
 - 10** Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier
 - 11** Vous donner accès à son site internet trilingue dédié et adapté à la consultation via des supports embarqués
 - 12** Diffuser son information touristique également sur support papier, traduite au moins en deux langues étrangères, relatives à :
 - Tous les hébergements touristiques classés, comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau de classement ;
 - Aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques, postales ;
 - Aux événements et animations ;
 - Aux numéros de téléphone d'urgence
 - 13** Mettre à jour annuellement son information touristique, garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale
 - 14** Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence
 - 15** Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention, pour toutes les clientèles
 - 16** Vous donner accès à la consultation des disponibilités des hébergements classés
 - 17** Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction
-

- 18** Proposer un service d'information touristique intégrant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, téléphonie mobile, géolocalisation...)
- 19** Respecter les exigences de la marque Qualité Tourisme®
- 20** Mettre à disposition un conseiller en séjour
- 21** Informer sur les différents moyens de transports permettant de se déplacer sur le territoire sans utiliser son véhicule (bus, vélo et pistes cyclables)

Nos objectifs envers nos partenaires
Améliorer leur visibilité
Mettre en avant les services mis en place par l'office de tourisme
Proposer un plan annuel de promotion de la destination avec l'aide des acteurs locaux publics et privés
Nos objectifs envers nos collaborateurs
Être à l'écoute des collaborateurs, les impliquer dans les décisions collectives
Maintenir et améliorer le niveau de compétence de chacune avec la mise en place d'un programme annuel de formation
Proposer des outils afin de faciliter le travail et le rendre la communication plus efficace
Reconnaissance et valorisation du travail de l'équipe