



# La Clusaz

French Alps

## **SOCIETE DE GESTION DES ACTIVITES TOURISTIQUES DE LA CLUSAZ**

### **QUALITE TOURISME : MARQUE D'ENGAGEMENT POUR NOS CLIENTS ET NOS PARTENAIRES DEPUIS LE 08 AOUT 2013**

#### **Objectifs :**

- Positionner la satisfaction clients au cœur de notre stratégie et de nos actions,
- Développer une communication performante et lisible en adéquation avec le positionnement station,
- Faire rayonner la marque La Clusaz et renforcer la notoriété en France et à l'international,
- Moderniser nos offres commerciales et nos circuits de distribution,
- Développer une culture d'entreprise axée sur le collectif, la performance et l'innovation,
- Engager une démarche RSE avec la prise en compte des enjeux sociaux et environnementaux dans notre entreprise et sur notre territoire.

#### **Engagements clients :**

- Offrir un accueil adapté à chaque client : être disponible et à son écoute, répondre rapidement dans sa langue, proposer une variété de services, proposer des horaires d'ouverture adaptées à l'activité touristique et fournir des renseignements sûrs, complets et actualisés.
- Prendre en compte les remarques et suggestions pour améliorer continuellement notre offre,
- Partager avec nos clients des moments et des expériences uniques quelle que soit la saison,
- Consolider notre relation client en intégrant les notions de considération et de promesse.

#### **Engagements gouvernance élus/Conseil d'administration**

- Assurer le développement touristique de La Clusaz en adéquation avec la feuille de route de la commune,
- Soutenir et stimuler le dynamisme économique de notre destination touristique
- Pérenniser la SEML à travers le développement de nouveaux partenariats et de nouvelles ressources financières.

#### **Engagements acteurs économiques de la station**

- Prendre en considération les attentes pour coconstruire un plan d'action opérationnel Adhoc,
- Proposer une offre de services adaptée aux besoins des socioprofessionnels,
- Animer le réseau à travers la mise en place de journées, d'ateliers stratégiques et d'outils digitaux.

#### **Personne référente**

Hélène NEGRIE est en charge de la démarche Qualité et fournit toutes informations utiles à ce sujet.

La Clusaz, le 20 juin 2019  
Jean-Philippe MONFORT  
*Directeur*