



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

SEML LA CLUSAZ - Société de Gestion des Activités Touristiques de La Clusaz

161, place de l'église - BP 07 - F-74220 La Clusaz - Tél : 04 50 32 65 00 - Mail : infos@laclusaz

527 672 398 RCS Annecy - SIRET 527 672 398 00023 - APE : 7010Z - TVA intracommunautaire : FR01527672398