



La Clusaz

Haute - Savoie - France

SEML LA CLUSAZ - Société de gestion des activités touristiques de La Clusaz

Démarche de labellisation « QUALITE TOURISME »

La SEML Société de gestion des activités touristiques de LA CLUSAZ est engagée dans une démarche de labellisation Qualité pour répondre au mieux aux attentes et besoins de sa clientèle et de ses partenaires. La marque retenue est « Qualité Tourisme » considérée comme une référence pour les Offices de Tourisme.

Les objectifs :

- S'appliquer à accroître en permanence la satisfaction de nos clients
- Développer la communication interne et externe pour une meilleure information
- Faire en sorte que la promesse de vente soit en corrélation avec la réalité du produit
- Initier dans la culture d'entreprise les notions de réactivité et d'anticipation
- Conforter la stabilité financière de l'organisme et sa pérennité
- Développer des plans de promotion nationaux et internationaux
- Réduire l'impact de notre activité sur l'environnement

Les principaux engagements vis-à-vis de nos clients :

- Offrir un accueil adapté à chaque client : être disponible et à son écoute, répondre rapidement dans sa langue, proposer une variété de services.
- Fournir des renseignements sûrs, complets et actualisés et mettre à disposition la documentation correspondante.
- Faciliter l'accès à l'information : être ouvert à des périodes et horaires adaptés à l'activité touristique et mettre à jour le site internet en temps réel.
- Prendre en compte les remarques et suggestions pour améliorer la qualité des services,

Les principaux engagements vis-à-vis de nos élus/Conseil d'administration :

Déployer les moyens financiers et humains jugés nécessaires pour la réalisation des objectifs en tenant compte du budget alloué.

Les principaux engagements vis-à-vis de nos partenaires :

- Etre à leur écoute, les soutenir et les aider
- Mettre en place des actions d'animation du réseau (réunions, séminaire),

Les principaux engagements vis-à-vis de nos institutionnels : (France Montagnes, Rhône-Alpes Tourisme, Conseil Général, Savoie Mont-Blanc Tourisme, CDRA, CCVT, SIMA, etc...)

- Participer aux réunions
- S'inscrire dans leurs plans d'actions
- Mener des partenariats

Les personnes référentes :

Laurence POLLET et Corinne VITTOZ-DUVAL sont chargées de manager la démarche et de fournir toutes informations à ce sujet.

Notre engagement à tous :

Le client n'est pas seulement « accueilli » ;
Il est considéré comme « un hôte privilégié de la station ».

La Clusaz, le 30 octobre 2012
Alexis BONGARD
Directeur

www.laclusaz.com

161, place de l'Eglise - BP 07 - F-74220 La Clusaz - Tél. 04 50 32 65 00 - Fax : 04 50 32 65 01 - Mail : infos@laclusaz.com

527 672 398 RCS Annecy - SIRET : 527 672 398 00023 - APE : 7010Z - TVA intracommunautaire : FR 01527672398