



CHAMONIX-MONT-BLANC

SERVOZ - LES HOUCHES - CHAMONIX-MONT-BLANC - ARGENTIERE - VALLORCINE

POLITIQUE ET OBJECTIFS QUALITE

A compter du 1^{er} décembre 2014, l'ensemble de l'Office de Tourisme s'engage dans un souci permanent de gestion par la qualité pour permettre à la structure d'atteindre des notions d'excellence selon les éléments suivants de sa servuction :

- Commercialisation
- Accueil numérique
- Accueil physique mis en cohérence à l'échelle de la Vallée

L'amélioration de la production de services au niveau de l'Office de Tourisme doit permettre d'optimiser l'ensemble des étapes de l'expérience client :

1. Accéder facilement à l'information et à la réservation de son séjour (site internet, conseil hôtesses de vente, rendez-vous commercial groupes et individuels, comparaison des prix et avis clients).
Indicateurs : nombre de dossiers traités par le service place de marché, nombre de clics sur le site Internet, nombre de pages vues et temps moyen de consultation, taux de concrétisation des dossiers du service groupe.
2. Accéder facilement à la destination et aux services en ayant également une démarche de simplification de l'accès et aux réseaux de transport.
Indicateurs : nombre de téléchargement de l'application mobile transport en commun mise en place par Chamonix Bus.
3. Accéder facilement à l'information et à l'achat pendant son séjour (applications mobiles, éditions, accueil physique et accueil numérique)
Indicateurs : nombre de téléchargements de l'application mobile Chamonix, nombre de visiteurs à l'OT, nombre d'appels téléphoniques traités
4. Entretien du lien client après son séjour (blog, newsletter....)
Indicateurs : envoi de newsletters, taux d'ouverture des newsletters, questionnaires d'évaluation après chaque éductour.

Chamonix-Mont-Blanc, le 1^{er} mars 2015

Nicolas DUROCHAT
Directeur Général