



HAUTES VOSGES
TOURISME

LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME DES HAUTES-VOSGES

L'Office de Tourisme Intercommunal des Hautes-Vosges, classé 1^{ère} catégorie, respectant les exigences de la norme Afnor – NF Services et celles de la marque Qualité Tourisme, est engagé depuis 2004 dans une démarche qualité volontaire de son service Accueil et Information, et à ce titre, a défini des engagements prioritaires vis-à-vis de ses clients et visiteurs, et ce, sur l'ensemble de son territoire couvrant 21 communes.

Ainsi, l'Office de Tourisme s'engage à :

- ⇒ Offrir un accueil de qualité et adapté à chaque type de clientèle à son bureau principal situé à Gérardmer (ouvert toute l'année) et ses 7 Bureaux d'Information Touristique de Granges-Aumontzey (ouvert en juillet et août), Le Tholy (ouvert toute l'année, et assure également la mission d'Agence Postale Communale), Xonrupt-Longemer (ouvert en haute saison uniquement), Vagney, Saulxures sur Moselotte, Cornimont et Ventron, tous les 4 ouverts toute l'année,
- ⇒ Faciliter l'accès à l'information sur l'ensemble de ses points d'accueil par des horaires d'ouverture adaptés en fonction des périodes de l'année en ouvrant le bureau principal de Gérardmer plus de 330 jours par an (dimanches et jours fériés inclus) et par la mise en place de moyens d'information variés (sites internet, réseaux sociaux, vidéo, wifi, écrans TV, présentoirs...),
- ⇒ Informer en fournissant des renseignements et brochures adaptés et en garantissant la fiabilité des informations diffusées,
- ⇒ Faciliter l'organisation et la réservation de séjours par le biais de sa Centrale de Réservation et de ses services Groupes et Congrès,
- ⇒ Traiter les réclamations, remarques, suggestions et mesurer la satisfaction clients.

