

OFFICE de TOURISME de BISCARROSSE

NOS ENGAGEMENTS CLIENTS

L'Office de Tourisme de Biscarrosse, classé en catégorie I, et respectant les exigences de la certification AFNOR «office de tourisme» (norme X50 730) et de la marque Qualité Tourisme, est engagé dans une politique qualité et, à ce titre, a défini des engagements vis-à-vis de ses clients.

Cet Office de Tourisme s'engage à :

1- Privilégier l'accueil du client

En offrant un accueil adapté à chaque type de clientèle : mise à votre disposition d'un espace d'accueil et d'un espace d'information facilement accessibles.

En vous offrant du mobilier pour vous asseoir

En formant et en mettant à votre disposition nos conseillers en séjour afin de toujours mieux répondre à votre demande

En limitant votre temps d'attente par la mise à disposition d'informations actualisées et d'outils numériques au sein du hall d'accueil

En apportant des réponses rapides à vos demandes quel qu'en soit le mode

En répondant toute l'année à vos courriers

En vous offrant une diversité de services (petit administratif, Poste, billetterie...)

2- Faciliter votre accès à l'information ainsi que vos démarches

En vous accueillant sur différents pôles : plages océanes, ville

En adaptant toute l'année les horaires de l'office de tourisme à vos besoins

En disposant d'un site internet www.biscarrosse.com et en vous proposant un service d'information touristique géolocalisée intégrant les nouvelles technologies de l'information et de la communication : 2 applications ipad IBISCA et IBISCA360, notre présence sur les réseaux sociaux facebook (Biscarrosse tourisme) et twitter (@BiscaTourisme) ainsi que notre site mobile www.biscarrosse.mobi, le tout, mis à jour en temps réel et en français, anglais, allemand et espagnol

En mettant l'information à votre disposition en dehors des heures d'ouverture par la mise en place d'une borne extérieure accessible 24/24, 7j/7 et grâce au site mobile www.biscarrosse.mobi

En affichant et en diffusant nos périodes d'ouverture en français, anglais et allemand

En étant ouvert au moins 305 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation

En affichant à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence sur la borne en 2 langues étrangères

En vous offrant l'accès libre et gratuit au wifi

En affichant les disponibilités des hébergements d'avril à septembre sur l'ensemble des supports numériques et en vous en informant au comptoir

3-Informer et renseigner

En répondant aux besoins exprimés par chaque type de clientèle

En vous informant gratuitement sur l'offre touristique locale

En assurant un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins et 4 en période estivale

En vous fournissant des cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier

En diffusant notre information touristique (hébergements, loisirs, patrimoine, animation, santé et urgence...) également sur support papier traduite en anglais, allemand et espagnol mis à jour annuellement.

En présentant toute l'offre qualifiée de Biscarrosse et en vous garantissant sa fiabilité

En facilitant l'organisation de votre séjour par l'accès à la consultation des disponibilités d'hébergements classés et la possibilité de réservation d'hébergements via notre centrale de réservation située dans nos locaux ou sur www.biscarrosse.com ou par téléphone au 05 58 78 39 87

4-Traiter les réclamations clients

En apportant une réponse suivie d'une action corrective aux réponses reçues sous 72h

En mesurant la qualité de l'accueil afin de l'améliorer

En mesurant votre satisfaction

#BISCA



Offices de
Tourisme
de France



« Office de tourisme/
certification délivrée
par AFNOR Certification
www.marque-nf.com »



QUALITÉ
TOURISME

