

# Cordon

## Cordon Tourisme s'engage

**A mieux vous accueillir, mieux vous conseiller, mieux vous satisfaire**

### Veillez à notre environnement

**Accueillir** nos visiteurs dans un lieu propre, confortable et convivial,

**Offrir** un mobilier pour s'asseoir,

**Garantir** la propreté des lieux et des abords,

**Encourager** les visiteurs à respecter la propreté des lieux,

### Comprendre et anticiper les attentes de chacun

**Adapter** nos horaires d'ouverture à la fréquentation,

**Assurer** un accueil téléphonique aimable, rapide et efficace,

**Répondre** rapidement, toute l'année, aux demandes de documentations courrier ou courriel,

**Faciliter** l'accès des visiteurs par une signalisation et une accessibilité appropriées,

**Essayer** de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap,

### Offrir des informations claires

**Mettre à disposition des informations claires, classées, fiables, précises et actualisées** grâce à une mise à jour ponctuelle de l'information,

**Donner accès à un site internet bilingue,**

### Traiter chaque visiteur comme un invité

**Proposer** un conseil personnalisé en adaptant notre offre aux attentes des clients,

**Assurer** la fourniture de cartes, plans et guides touristiques sur support papier en 1 langue étrangère,

**Rechercher et proposer** des solutions alternatives en cas d'annulation ou perturbation de programme.

**Faciliter** l'accès à l'information en mettant de la documentation en accès libre et à l'extérieur de l'office quand celui-ci est fermé,

**Ecouter** les avis de nos visiteurs,



**Office de Tourisme**  
1 Place du Mont-Blanc  
74700 CORDON

Tél. 04 50 58 01 57  
[www.cordon.fr](http://www.cordon.fr)  
[info@cordon.fr](mailto:info@cordon.fr)

*Vous allez changer de point de vue sur la montagne !*

# Cordon

## Faire que toute prise de contact soit unique

**Prendre en charge** chaque visiteur dès son arrivée par un regard et un message de bienvenue.

**Répondre** aux besoins exprimés par chaque visiteur par une écoute appropriée,

**Faciliter les contacts** avec nos clients étrangers en disposant d'un personnel pratiquant 1 langue étrangère au minimum,

**Limiter les temps d'attente** ou les rendre plus acceptables en nous rendant disponible,

## Afficher à l'extérieur

Les numéros d'urgence,

Les jours et heures de fermeture des établissements du territoire,

La météo à 3 jours,

## Mesurer la qualité de l'accueil et l'améliorer

**Mesurer la satisfaction** de nos clients en mettant à leur disposition des questionnaires de satisfaction et des fiches de remarques,

**Prendre en compte, traiter et analyser** les remarques, suggestions ou réclamations de nos visiteurs,

**Améliorer** de façon permanente la qualité de l'accueil, de nos prestations et du service,

**Travailler** en synergie avec les organismes chargés du tourisme : UDOT SI, Savoie Mont-Blanc

## Diffuser

Son information touristique, également sur support papier, traduite au moins en 1 langue étrangère

- Comportant **tous les hébergements touristiques classés**, avec au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement,
- La liste des **monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs** pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales,
- La liste des **événements et animations** de son territoire.



**Office de Tourisme**  
1 Place du Mont-Blanc  
74700 CORDON

Tél. 04 50 58 01 57  
www.cordon.fr  
info@cordon.fr

*Vous allez changer de point de vue sur la montagne !*