

Juillet 2024

L'office de tourisme renouvelle sa marque Qualité Tourisme™

L'office de tourisme Normandie Cabourg Pays d'Auge est fier d'annoncer le renouvellement de la marque Qualité Tourisme™, pour ses 4 bureaux d'information touristique, une reconnaissance de son engagement continu envers la qualité de ses services pour le public. Avec un taux de conformité de 96,4%, l'office de tourisme fait partie des plus hauts niveaux de réussite de l'obtention de la marque.

Qu'est-ce que la marque Qualité Tourisme ?

Créée par l'État en 2005, cette marque est attribuée aux professionnels du tourisme (offices de tourisme, hébergements, sites de visite, prestataires de loisirs, restaurants etc.) qui offrent des prestations de qualité à leur clientèle. Les établissements qui entrent dans cette démarche, obligatoire pour les offices de tourisme et stations classé(e)s, doivent répondre à un référentiel national qui peut aller jusqu'à 180 critères selon le type d'activité.

Dans le Calvados, 133 établissements détiennent cette marque, dont 16 sur le territoire Normandie Cabourg Pays d'Auge.

Quels sont les critères ?

Au total, ce sont 164 critères à respecter, dont 154 obligatoires, tous obtenus par l'office de tourisme.

Pour obtenir la marque Qualité Tourisme™, l'office de tourisme doit s'engager sur, entre autres, :

- Un accueil chaleureux,
- Un personnel attentif,
- La maîtrise des langues étrangères,
- Des prestations personnalisées,
- Des informations claires et précises,
- Une propreté et un confort assuré,
- La découverte de la destination,
- La prise en compte des avis, suggestions et réclamations des visiteurs,
- L'aménagement des locaux,
- La boutique.

Au-delà d'un label pour le visiteur, c'est un système d'organisation interne qui répond aux exigences du classement de l'office de tourisme en Catégorie I et aux stations classées de tourisme (Houlgate et Merville-Franceville-Plage).

Comment l'obtenir ?

Un cabinet externe et indépendant intervient pour un audit complet durant 2 jours au sein de l'office de tourisme et évalue chaque critère du référentiel. En parallèle, des audits mystères réalisés par téléphone, e-mail ou directement en client mystère à l'accueil des bureaux d'information touristique sont menés par le cabinet, sur une période de 6 mois.

Contact Presse OTI
Servane LEBAS
02.31.06.20.06
s.lebas@ncpa-tourisme.fr