

L'Office de tourisme Pierre Sud Oise s'est engagé à obtenir le classement dans la **catégorie III**.  
Il appartient au réseau des Offices de Tourisme de France.

## Toujours mieux vous accueillir, vous conseiller, vous satisfaire

### Veiller à notre environnement

- Entretien et maintenir un espace d'accueil agréable
- Garantir la propreté des lieux et des abords
- Encourager les visiteurs à respecter la propreté des lieux

### Comprendre et anticiper les attentes de chacun

- Assurer un accueil téléphonique rapide, efficace et permanent et bilingue
- Faciliter l'accès aux visiteurs par une accessibilité et une visibilité appropriées
- Adapter les horaires d'ouverture

### Offrir des informations claires

- Mettre à disposition une information touristique claire, fiable et actualisée
- Offrir une information la plus complète possible

### Traiter chaque client ou visiteur comme notre invité

- Savoir écouter nos visiteurs pour leur fournir une réponse adaptée
- Personnaliser notre accueil en fonction de nos visiteurs afin qu'ils se sentent comme chez eux
- Savoir répondre à toutes les demandes et apporter des alternatives ou compromis pour les délicates
- Ecouter les avis et suggestions de nos visiteurs et savoir les retransmettre

### Faire que toute prise de contact soit unique

- Prendre en charge chaque visiteur dès son arrivée
- Donner une réponse appropriée à la demande spécifique du visiteur
- Faciliter le contact avec les visiteurs en langue étrangère
- Rendre acceptable le temps d'attente

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

#### Recueillir et prendre en compte les suggestions et demandes des visiteurs

#### Faire régulièrement un audit interne de la qualité de l'accueil

#### Mettre en œuvre un plan d'amélioration de la qualité de l'accueil

#### Travailler en synergie avec les Office de tourisme des secteurs proches, et les acteurs du tourisme du territoire et les organismes chargés du tourisme

## Les actions mises en place

- Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- Faciliter vos démarches.
- Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.
- Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.
- Etre ouvert au moins 120 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.
- Répondre toute l'année à vos courriers.
- Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins.
- Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.
- Vous donner accès à son site internet bilingue.
- Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en 1 langue étrangère relative :
  - à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement ;
  - aux 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 ;
  - aux événements et animations ;
  - aux numéros de téléphone d'urgence.
- Mettre à jour annuellement son information touristique.
- Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.
- Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.
- Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.
- Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.
- Actualiser les données sur l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention