

# Nos engagements envers nos clients

---

## 1. **Faciliter l'accès à nos services :**

- en proposant une amplitude d'ouverture de nos pôles et bureaux d'information adaptée aux flux de fréquentation de la destination Metz ;
- en maintenant l'accessibilité de nos locaux et de nos espaces en améliorant la signalétique directionnelle d'accès à l'Office de Tourisme ainsi que l'identification de ses services
- en adaptant nos services et/ou supports en diverses langues de rencontre (F – D – GB – NL – ESP – I – Mandarin – Japonais – LSF - Braille)

2. **Accueillir les clients** dans des espaces adaptés à tous les publics, propres et confortables

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

5. **Limitier et faciliter les temps d'attente en vis-à-vis et au téléphone** par des dispositifs informationnels (supports sonores et/ou vidéos, espaces détente et lecture)

6. **Assurer** un accueil à distance (téléphone/courrier/courriel) rapide, attentionné et efficace, par une personnalisation de la relation client, en recourant à des formules rassurantes et chaleureuses.

7. **Permettre la transmission de documentations** dans les meilleurs délais et dans le respect des paramètres choisis en matière de développement durable (limitation des supports papier et des affranchissements, limitation de la manutention...)

8. **Faciliter les contacts** avec les clientèles étrangères et les clientèles à besoins spécifiques grâce à une prise en charge adaptée par un personnel pratiquant différentes langues de rencontre, dont la Langue des Signes Française et à travers à la proposition de supports documentaires et/ou NTIC en F – D – GB – NL – I – ESP – Mandarin – Japonais et Braille ; grâce à une écoute attentive synchronisée sur la situation identifiée des clientèles (clientèles en situation de handicap ; clientèles enfantines...).

9. **Mettre à disposition** des informations claires, fiables et précises grâce à des actualisations régulières

10. **Assurer un conseil personnalisé** en proposant une offre adaptée aux attentes des clients et en s'adaptant à leurs besoins.

11. **Faciliter l'accueil des enfants et des familles** en proposant des activités, des supports et des formules de séjour adaptés à leurs attentes.

12. **Assurer** un service de réservation de visites guidées et produits et prestations de séjour toute l'année (hors certains jours fériés)

13. **Réaliser des programmes de séjour en adéquation** avec les prestations commandées et facturées au client

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

15. **Mesurer la satisfaction** des clients à travers des enquêtes de satisfaction et des fiches de suggestion accessibles en libre service, ou proposées en vis-à-vis et à distance (téléphone, courriel, site web)

16. **Prendre en compte, traiter et analyser** les remarques, suggestions ou réclamations des clients

17. **Améliorer** de façon permanente la qualité de l'accueil, de nos prestations et produits et des services dispensés.