

## **OFFICE DE TOURISME DE CANNES**

### **CHARTRE D'ACCUEIL**

#### **ACCES, SIGNALÉTIQUE ET ENVIRONNEMENT**

- Faciliter l'accès par une signalétique claire et lisible.
- Disposer d'un environnement attractif.
- Pouvoir renseigner le visiteur en cas de fermeture du site.
- Pouvoir identifier clairement les points d'accueil.
- Donner l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

#### **POINT D'ACCUEIL ET D'INFORMATION**

- Disposer d'un espace accueillant.
- Disposer d'horaires adaptés à l'activité touristique.
- Mettre à disposition des brochures et une information classée par catégorie.

#### **DEVELOPPEMENT DURABLE**

- Sensibilisation et respect de l'environnement.
- Economies d'énergie.
- Un accueil pour tous.

#### **ACCUEIL ET CONSEIL**

- Etre accueillant et disponible.
- Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité.
- Assurer une bonne gestion des demandes par courrier et courriel.
- Gérer les absences et indisponibilités.

#### **SATISFACTION**

- Assurer un traitement systématique des réclamations.
- Connaître la satisfaction des visiteurs.