

# CHARTRE DE L'ADHÉRENT

## LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME & DES CONGRÈS



**Accueillir, informer et conseiller** les visiteurs sur l'offre du territoire de Caen la mer et de la région Normandie



Délivrer **une information fiable, en temps réel**, sur les activités des adhérents à nos clients



Consulter **en priorité les adhérents** lors de toute demande client



Encourager la consommation touristique, commercialiser les activités, visites... des adhérents avec **notre billetterie en ligne et au comptoir**



Informier régulièrement les adhérents **des actualités et des actions** de l'Office de Tourisme via notre Newsletter pro ; e-mailing...



**Promouvoir la destination et nos partenaires** via diverses opérations : salons, accueils presse, insertions médias, réseaux sociaux...



Renforcer l'attractivité de la destination sur le **marché français et sur les marchés étrangers**



**Animer le réseau** des partenaires et dynamiser le territoire



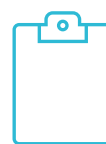
Valoriser la destination et nos adhérents sur nos **supports de promotion et de communication**



**Convier les adhérents** tout au long de l'année à différents événements (visites, réunions, ateliers, soirée...)



Être **toujours à l'écoute** des adhérents, de leurs remarques, suggestions et attentes



Réaliser des **enquêtes « qualité »** auprès des clients



Faire preuve d'**objectivité et de neutralité** dans le choix des adhérents, toujours au bénéfice de la destination et du client



Faciliter la **diffusion de l'information** 7/7j et 24h/24 grâce aux outils numériques, site internet, bornes tactiles...

L'Office de Tourisme & des Congrès de Caen la mer se réserve le droit de refuser une adhésion si cette dernière ne correspond pas aux critères éthiques et/ou intérêts touristiques de la destination.

## LES ENGAGEMENTS DE L'ADHÉRENT



Agir en **prescripteur de la destination** auprès de vos clients et partenaires professionnels



Communiquer à l'Office de Tourisme **les modifications et nouveautés liées à votre entreprise et son activité** afin de diffuser l'information la plus juste et précise aux visiteurs



**Travailler ensemble** dans le but commun de satisfaire les clients et de contribuer ensemble au développement touristique de notre territoire



Accueillir toute personne de l'Office de Tourisme souhaitant visiter ou **faire visiter à des clients potentiels votre établissement** et accueillir les éducateurs organisés en interne pour les équipes de l'OT Caen la mer



Respecter **les délais prescrits**, pour la mise à jour des supports d'information, de promotion et de communication de l'Office de Tourisme, afin d'alimenter dans les délais impartis les supports papier et web



Mettre en place **un lien à partir de votre site internet** (si cela est possible), vers le site de l'Office de Tourisme



Fournir **les photos aux formats et qualité demandés** par l'Office de Tourisme pour illustrer les divers supports de communication **en précisant les copyrights** (droits photos)



Promouvoir et valoriser les activités de la destination, **être notre relai d'information**, faire connaître les suggestions de visites, activités... proposées par l'Office de Tourisme



**Relayer les informations touristiques** de l'Office de Tourisme dans votre établissement



Participer aux **rencontres, ateliers** ... organisés par l'Office de Tourisme



Utiliser **les ressources mises à votre disposition** par l'Office de Tourisme (éditions, site web, réseaux sociaux, agenda) pour communiquer des informations fiables à votre clientèle



Participer à nos **enquêtes de satisfaction clients**



Répondre aux clients dans **un délai maximum de 48 heures**

En devenant adhérent à l'Office de Tourisme & des Congrès, vous vous engagez dans un partenariat actif pour développer votre activité tout en contribuant à promouvoir la destination.