

## Un Office de Tourisme classé en catégorie II, c'est quoi ?

Un Office de Tourisme classé **en catégorie II** correspond à une structure de taille moyenne intervenant dans une zone géographique représentative d'un bassin de consommation touristique homogène et cohérent.

Son équipe est nécessairement pilotée par un responsable ou un directeur.

La structure propose des services variés plus importants que ceux des offices relevant de la catégorie III de nature à générer des ressources propres.

L'Office de Tourisme de catégorie II développe une politique de promotion ciblée et met en œuvre des outils d'écoute de la clientèle de nature à améliorer la qualité des services rendus et de ceux de ses partenaires agissant dans sa zone géographique d'intervention.

## Nos engagements en catégorie II

- Mettre à votre disposition un espace d'accueil et d'informations facilement accessibles
- Faciliter vos démarches
- Vous offrir du mobilier pour vous asseoir
- Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale
- Vous offrir l'accès libre au Wifi
- Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins
- Être ouvert au moins 240 jours par an, samedi et dimanche inclus, en période touristique ou d'animation
- Répondre toute l'année à vos courriers
- Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier
- Vous donner accès à son site internet trilingue
- Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative :

A 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 et 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
- Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles
- Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction
- Respecter une démarche de qualité
- Mettre à votre disposition un conseiller en séjours
- Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.