



## Engagements de Biarritz Tourisme

Cet office de tourisme classé dans la catégorie II (appartient au réseau OT 64). Il s'engage à :

- Ouverture des bureaux toute l'année ;
- Amplitude horaire tenant compte de la saisonnalité et de la clientèle ouverture en continu durant la haute saison ;
- Un personnel disponible et courtois pouvant assurer l'accueil en plusieurs langues (français, anglais, espagnol, russe...) ;
- Un hall d'accueil vaste et climatisé avec des espaces de convivialité pour s'asseoir ou prendre des notes ;
- Des écrans avec des vidéos sur la destination, sur les spectacles et événements en cours, sur les sites et musées et avec l'agenda des manifestations de la semaine ;
- Des écrans publics et des tablettes tactiles à disposition pour un accès en autonomie au site de Biarritz Tourisme, de la Ville, de la société de transport et des différents acteurs touristiques ;
- Un accès libre au wifi ;
- Une documentation actualisée mise à disposition sur présentoirs par thématiques trilingues ;
- Une fiabilité et une actualisation tout au long de l'année de l'information sur l'offre touristique locale ;
- Une réponse actualisée et personnalisée aux questions ;
- Mesurer la satisfaction et gérer les réclamations (diffusion des enquêtes de satisfaction, fiches de réclamations à disposition, traitement des emails, réseaux sociaux) ;
- Adapter notre offre à l'évolution de l'actualité ;
- Respecter une démarche de qualité ;
- Affirmer les valeurs de la destination et de son environnement en développant un tourisme durable et de qualité et en consolidant la relation visiteurs/résidents et vice versa avec pour objectif de faire de Biarritz une Destination Innovante Durable.