

Au-delà du référentiel qualité, l'équipe de l'office de tourisme s'est engagé dans une démarche de progrès et d'amélioration continue.

### Envers les clients et la population locale

- Les accompagner avant, pendant et après leur séjour,
- A garantir un accueil authentique des visiteurs, dans une démarche personnalisée et permettre aux visiteurs, d'accéder aisément, par tous les moyens à une information fiable et argumentée,
- Les conseiller de manière personnalisée les touristes pour faire de leur séjour dans le Grand Montauban, une réussite.
- A prendre en compte les avis de nos visiteurs, les synthétiser et les restituer pour mettre en place des actions correctives pérennes,
- Accueillir les habitants pour les orienter vers les animations culturelles, loisirs, etc...
- Promouvoir prioritairement les savoir-faire et les productions locales.

### Envers nos socio –pros

- Bien les connaître pour mieux les valoriser,
- Être disponible, à leur écoute,
- S'intégrer dans une démarche d'apporteur d'affaires.

### Envers la collectivité

- Mettre en cohérence notre plan d'action avec la politique touristique.
- Être expert de l'environnement touristique,
- Être force de proposition et de conseil.
- Maintenir un cadre de concertation permanent.

### En interne, pour les salariés

- A gagner en efficacité de travail en faisant de la qualité une valeur partagée entre tous les membres de l'équipe et à déployer les moyens nécessaires et pérenniser le système de management par la qualité,
- A s'assurer de la montée en compétence régulière de l'ensemble de l'équipe en allouant à chaque employé un crédit d'heures de formation dans leur emploi du temps, notamment par des visites régulières des partenaires touristiques de la Destination.
- Développer la transversalité des missions de chacun,
- Maintenir la communication interne au travers de réunion hebdomadaire.
- A déployer de nouveaux outils permettant à l'équipe d'anticiper de nouveaux modes d'organisation de travail.

