

BIENVENUE A VALENCE ROMANS TOURISME !

Valence Romans Tourisme est certifié AFNOR depuis 2006. Ce label atteste que nous définissons et maîtrisons un système QUALITE pour l'ensemble de nos services, pour nos visiteurs et partenaires, au sein de nos 3 bureaux, Valence, Romans et Chabeuil, mais également sur nos accueils itinérants.

En lien avec le Schéma de Développement Touristique établi par Valence Romans Agglo, nous orientons notre Politique Qualité sur 4 grands axes :

Notre Politique Qualité

1. La SATISFACTION DES CLIENTS et PARTENAIRES

Nous y veillons quotidiennement - Le service Qualité est 100 % disponible et apporte une réponse à toutes remarques dans les 48h - Le Comité Qualité Local se réunit une fois par an pour analyser ces remarques et établir un plan d'actions correctives.

2. L'IMPLICATION & le PROFESSIONALISME DE NOS PRESCRIPTEURS

Nos experts vous offrent leurs conseils, leur écoute et vous guident tout au long de votre séjour.

3. LE TOURISME DURABLE

Nous tenons à développer nos partenariats avec des acteurs locaux - Nos Greeters, habitants du territoire, vous proposent sans intermédiaire, des visites en dehors des sentiers battus - Une expérience riche, humaine et de proximité - Notre structure s'organise également autour d'une démarche environnementale.

4. UNE DESTINATION AU CŒUR DU NUMERIQUE

Nous nous dotons des nouveaux moyens d'information et de communication - Une gestion numérique de l'information au service accueil - Retrouvez les trésors de notre destination sur les réseaux sociaux : photos, vidéos, drones, interviews, notre communication aussi est dans l'air du temps !

Nos engagements Clients

1. La SATISFACTION DES CLIENTELES

- Des conseils sur mesure de nos prescripteurs : les coups de cœur de nos conseillers en séjour
- L'information accessible à tous et partout avec l'office itinérant
- Un service Qualité fiable et réactif

2. VALENCE ROMANS POUR UN TOURISME DURABLE

- Développer le tourisme vert et collaboratif, séjourner à Valence Romans : l'art de bien-vivre !
- Désigner un référent gestion environnementale
- Développer les partenariats avec les acteurs locaux

3. UNE DESTINATION AU CŒUR DU NUMERIQUE

- Accompagner le e-touriste
- Maîtrise et utilisation des nouvelles technologies (vidéos drones, activité sur les réseaux sociaux)

Valence, le 30 mars 2021

Georges RASTKLAN, Président

Eric CHAPAND, Directeur Général



Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-730 et aux règles de certification NF 237. Elle garantit que les activités d'accueil, d'information, de promotion/commercialisation, de la boutique, de création et gestion d'évènements, l'évaluation et l'amélioration de la qualité de service sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification - 11, rue Francis de Pressensé - 93571 LA PLAINE SAINT DENIS Cedex - France - www.marque-nf.com