

BILAN QUALITÉ 2018

Mardi 25 Juin 2019 – Réunion partenaires

➤ Des professionnels à votre écoute

PÔLE ACCUEIL



Marie



Sophie



Caroline



Emilie

PÔLE PARTENAIRES/WEB MARKETING/ « PROMOTION »

PÔLE QUALITE / CLASSEMENT

Arnaud



Jonathan



Rose-France

➤ Des professionnels à votre écoute

PÔLE ADMINISTRATION / FINANCES



Laurence



Anne-Lise

PÔLE TAXE DE SEJOUR



José-Louis



Marina

DIRECTION



Pierre LARY

➤ Satisfaction clientèle sur les services de « Balaruc Tourisme »

Fréquentation OT	163.195
Retour questionnaires	137

En 2018, nous avons accueillis 163.195 visiteurs à l'Office de Tourisme : cela représente une moyenne mensuelle de

→ 13.600 visiteurs/mois
(soit une moyenne de 453 visiteurs /jour/30 jours)

➤ Satisfaction clientèle sur les services de « Balaruc Tourisme »

ESPACE D'ACCUEIL

Présentation de l'information : 98 %
Confort : 92 %
Propreté de l'office : 99%
Incitation à découvrir des activités
touristiques: 88%

CONTACT AVEC LE PERSONNEL D'ACCUEIL

Disponibilité et attention du personnel d'accueil: 98 %
Réponse adaptée à votre demande: 96%
Connaissance du territoire et de l'offre touristique: 95%
Incitation à découvrir des activités touristiques : 88%

BOUTIQUE / BILLETTERIE

La mise en valeur des produits proposés : 95%
La diversité des produits proposés : 95%
Le rapport qualité-prix : 74%

APPRECIATION GENERALE SUR LES SERVICES DE L'OFFICE

97% de satisfaits

➤ Des partenaires impliqués

Hébergeurs Professionnels

Hôtels

Ibis 3*
Martinez 3*
Neptune 3*
BW- Des Thermes 3*
Des Pins 3*
Azur 2*
Bel Air 2*
Le Golfe 2*
Le Central

Résidences Tourisme

Odalys Aqualia 3*
Odalys Les Hauts
de Balaruc 2*
Goélia Arcadius 2*
Courrier Sud

Villages Vacances

Bélambra 3*
Lo Solehau 3*

Campings

Le Mas du Padre 4*
Les Vignes 3*
Pech d'Ay 2*
Chemin des Bains 2*

➤ Des partenaires impliqués

8 Agences Immobilières

Logements classés		
	2018	2017
	408	372
4*	4	4
3*	59	48
2*	274	243
1*	71	77

Logements labellisé		
	2018	2017
	22	66
4 clés	0	0
3 clés	3	2
2 clés	6	16
1 clé	13	48

➤ Des partenaires impliqués

Hébergeurs Particuliers

Logements classés		
	2018	2017
	461	382
4*	18	10
3*	118	91
2*	274	230
1*	51	51

Logements labellisés		
	2018	2017
	21	33
4 clés	1	1
3 clés	3	4
2 clés	10	16
2 épis	3	5
1 clé	4	7

➤ Satisfaction clientèle sur les services de la Station

Réclamations Partenaires OT

2018 : 9
2017 : 20
2016 : 26

Réclamations Non Partenaires OT

2018 : 15
2017 : 13
2016 : 6

Réclamations Orales

2018 : 17
2017 : 30
2016 : 19

➤ Objectifs Qualité 2019

Office de tourisme

- Renouvellement du label « Qualité tourisme »

Clientèle

- Maintenir un accueil de qualité au sein de l'OT,

Hébergeurs professionnels et particuliers

- Continuer le développement de la qualité des hébergements,
- Maintenir les visites chez les prestataires pour une meilleure connaissance des produits.



**« Se réunir est un début,
rester ensemble est un progrès,
travailler ensemble est la réussite. »**

(Henry Ford)

Merci de votre confiance 😊