

La qualité de l'accueil et des services proposés aux visiteurs est un critère déterminant d'appréciation et de valorisation d'une destination. C'est également un levier efficace pour accroître l'attractivité touristique des Vallées de Gavarnie.

Pour être à la hauteur des millions de visiteurs qui choisissent chaque année notre destination comme lieu de séjour, l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie a décidé de placer la Qualité au cœur de sa stratégie.

❖ Engagements.

L'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie poursuit son engagement à deux niveaux :

- Au cœur de l'entreprise :

Des relations humaines de qualité : les relations humaines au travail déterminent le climat général de l'entreprise. Ecouter, entendre, comprendre, accompagner, impliquer, fédérer, former, motiver.

Des conditions de travail efficaces et sereines : en améliorant l'organisation et la communication interne entre services, nous permettons à chaque membre de l'équipe de construire et soutenir le projet de l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie

Des outils adaptés, soucieux de notre environnement : une gestion maîtrisée de nos propres outils et une stratégie RSE de plus en plus prégnante.

- Au cœur du territoire :

Envers nos visiteurs :

- Offrir un accès à une information pour tous et en tout temps



- Proposer à chacun des informations claires, précises, actualisées

- Renseigner le visiteur au plus près de ses envies et de ses besoins

- L'aider dans l'organisation et la réservation de son séjour et de ses activités

- Lui donner la parole pour qu'il contribue à l'amélioration continue

de nos services

Envers nos partenaires :

- Offrir à chaque partenaire des outils lui permettant de renseigner son client

- Structurer, qualifier, promouvoir et commercialiser l'offre touristique du territoire

- Être force de proposition et favoriser l'innovation sur le territoire



Envers nos élus :



- Surveiller la notoriété du territoire et maintenir la destination à son plus haut niveau de rayonnement
- Contribuer au dynamisme de l'activité économique du territoire
- Veiller à une gestion saine et efficace de la structure

❖ Politique.

- **S'orienter services tant pour les clients que les prestataires et les habitants :**
 - renforcer les partenariats
 - accompagner les partenaires dans la montée en compétence et le développement de leur projet
 - qualifier les hébergements
 - devenir fédérateur de tous les habitants (culture d'accueil touristique, communauté d'ambassadeurs...)
- **Être digitalisé grâce aux outils mobiles et connectés pour répondre aux nouveaux modes de consommation :**
 - disposer d'informations actualisées en temps réel
 - connaître le profil des clients et proposer des prestations adaptées à leurs attentes et des expériences uniques grâce à l'internet de séjour
 - exploiter les données clients
- **S'orienter développement commercial en déployant les outils de commercialisation nécessaires à la mise en marché de l'offre :**
 - développer la vente on-line et off-line
 - imaginer des produits innovants
 - rendre accessible l'offre d'activités et de découverte en temps réel
 - créer une boutique de produits marketés «Vallées de Gavarnie»
- **Être disponible pour les excursionnistes :**
 - optimiser le fonctionnement des points d'accueil fixes et mobiles
 - être capable de s'adapter à la fréquentation
 - proposer des offres adaptées
 - faire des prestataires des relais de proximité

La qualité est le fil conducteur de toute démarche engagée par l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie avec le souci permanent de veiller à l'élévation du professionnalisme (*poursuivre la démarche qualité, sensibiliser à l'accessibilité tout public, élévation de la qualité de l'offre*).