



OFFICE
DE TOURISME
Porte Océane du Limousin

Des trésors à découvrir !



Offices de
Tourisme
de France

Un autre regard
Fiche d'enregistrement d'une réclamation

Identité du déclarant :

Nom Prénom :
 Adresse :
 Code Postal : Ville :
 Téléphone :
 E-mail :

Réclamation :

Mode de communication de la réclamation :

Vis-à-vis Téléphone Courrier E-mail

Structure concernée par la réclamation :

Code postal : Ville :

Date et heure des faits :

Lieu des faits :

Les faits :

.....

Signature

Pièces jointes :

.....



Suivi (partie réservée à l'Office de Tourisme) :

Date de la visée de la fiche par le Référent Qualité de l'Office de Tourisme :

Signature

Date de la visée de la fiche par la directrice de l'Office de Tourisme :

Signature

Date de la transmission à la structure concernée :

Date de la transmission au Groupe Qualité de Destination (GQD) :

Action(s) corrective(s) définies par le GQD :

Comment sont traitées vos réclamations ?

Notre office de tourisme s'est engagé dans une démarche qualité visant à améliorer la qualité de votre accueil et de votre information. Vos suggestions et réclamations nous aideront à mieux répondre à vos attentes.

Visée par le Référent Qualité et par la Directrice de l'office de tourisme, nous nous engageons à prendre votre réclamation en compte et à la transmettre à la structure concernée dans les trois jours. Vous recevrez ensuite un courrier confirmant que vos observations ont bien été prises en compte.



Dépôt de votre suggestion / réclamation à l'Office de Tourisme



Traitement de votre suggestion / réclamation



Envoi de vos observations à la structure concernée par l'Office de Tourisme



Réception de notre courrier de confirmation (votre réclamation/suggestion a été communiquée à la structure concernée et/ou au Groupe Qualité de Destination)



Réception de notre courrier de clôture (actions correctives)

3 jours

21 jours