



## CHARTRE D'ENGAGEMENTS QUALITE OUTDOOR ARIEGE PYRENEES

- Je fournis une information claire, à jour et complète concernant les prestations proposées sur les supports de communication de l'entreprise (site internet, documentation papier...)
- Je possède une structure ou des points de rendez vous facilement accessibles et identifiables pour le client
- J'entretiens une relation client professionnelle et personnalisée dans l'ensemble du processus d'achat (demande d'information, réservation, facturation, etc.)
- J'accueille de façon personnalisée et conviviale mes clients
- Je partage la connaissance de mon métier, de mon environnement, du territoire et de ses richesses ; je valorise et met en avant les productions locales
- Je propose à ma clientèle une prestation avec un encadrement qualifié, prévenant, motivé par l'échange. L'encadrement est attentif à l'impact de l'activité sur l'environnement naturel.
- Je mets à disposition de mes clients du matériel et des équipements d'accueil conformes à la réglementation, propre et en bon état
- J'offre des produits adaptés aux différents types de clientèle accueillis et leur porte une attention particulière
- J'engage une démarche de gestion environnementale dans mon entreprise
- Je prends en compte les principes de développement durable dans mes pratiques
- Je mets en place une procédure de suivi de la satisfaction client et du traitement des réclamations