

### ACCES, SIGNALÉTIQUE ET ENVIRONNEMENT

- Faciliter l'accès par une signalétique claire et lisible.
- Disposer d'un environnement attractif.
- Pouvoir renseigner le visiteur en cas de fermeture du site.
- Pouvoir identifier clairement les points d'accueil.
- Donner l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

### POINT D'ACCUEIL ET INFORMATION

- Disposer d'un espace accueillant.
- Disposer d'horaires adaptés à l'activité touristique.
- Mettre à disposition des brochures d'informations touristiques.

### DEVELOPPEMENT DURABLE

- Sensibilisation et respect de l'environnement.
- Economies d'énergie.
- Un accueil pour tous.

### ACCUEIL ET CONSEIL

- Etre accueillant et disponible.
- Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité.
- Assurer une bonne gestion des demandes par courrier et courriel.
- Gérer les absences et indisponibilités.

### SATISFACTION

- Assurer un traitement systématique des réclamations.
- Connaître la satisfaction des visiteurs.

- 1. Notre priorité est la satisfaction du client.**
- 2. Enthousiasme, chaleur et courtoisie sont nos mots-clés.**
- 3. Sourire franc et attitude avenante nous qualifient.**
- 4. Notre attitude combine amabilité, respect et sang-froid.**
- 5. Notre comportement est altruiste vis-à-vis des clients et des collègues.**
- 6. Le « je ne sais pas » laisse toujours place à la recherche d'informations.**
- 7. Le partage des connaissances nous rend plus performants.**
- 8. Nous savons faire l'éloge de la destination et valoriser la ville de Cannes.**
- 9. La fierté dans notre mission d'accueil au sein de l'Office du Tourisme se ressent.**
- 10. Notre attitude est éco-responsable.**

**N'oublions pas que la vitrine de Cannes, c'est nous !**