



En aquesta carta de serveis que teniu a les mans, us mostrem els elements que formen part de la nostra competència. Però més enllà d'un conjunt de tasques i

funcions, fem palès el compromís ferm de treballar sota paràmetres d'excel·lència i sota la filosofia de l'esforç compartit i el treball en equip, sempre en benefici de la nostra ciutat, coneguda com Capital de la Costa Daurada i que és la primera destinació especialitzada en turisme familiar de Catalunya.

Deixant clara la nostra voluntat de diàleg i de col·laboració, de moment posem al vostre abast una eina per descobrir més a fons els nostres serveis, i ens complau convidar-vos a participar i cooperar en aquest objectiu de sumar esforços, essent atents i receptius a les vostres opinions i aportacions de cara a la millora d'aquests serveis, però també a les nostres accions i objectius.

Pere Granados Carrillo
Alcalde de Salou

Formes de participació

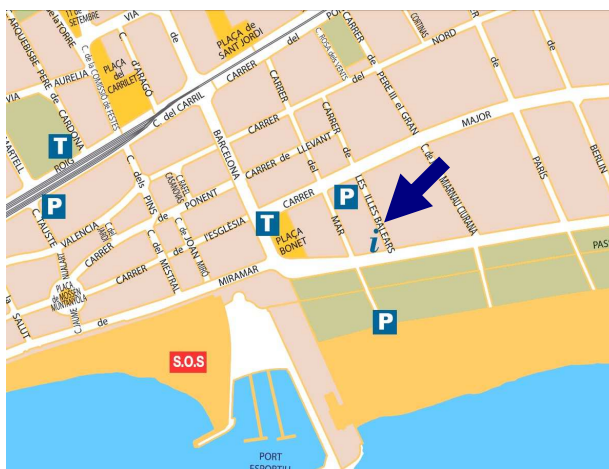
Els usuaris podran fer arribar al Patronat Municipal de Turisme de Salou les seves queixes i suggeriments; així com les desviacions detectades en la planificació dels serveis d'aquest organisme publicats en aquest document a través de:

→ Formulari de Queixes i Suggeriments del Patronat Municipal de Turisme de Salou, a l'Oficina Central: Passeig Jaume I, 4 – Xalet Torremar - Salou

→ Correu electrònic: pmtsalou@salou.cat

→ Formulari de contacte del Patronat Municipal de Turisme de Salou de la pàgina web: www.visitsalou.cat

→ Correu postal: Patronat Municipal de Turisme de Salou, Passeig Jaume I, 4 – Xalet Torremar – 43840 SALOU



**Patronat Municipal de
Turisme de Salou**

 www.visitsalou.cat
 +34 977 35 01 02



Ajuntament de Salou

Carta de Serveis



Patronat Municipal
de Turisme



- Compromesos amb la Qualitat -

Salou
PATRONAT DE TURISME

Missió



El Patronat Municipal de Turisme és un organisme públic que té un paper essencial en la planificació i desenvolupament de les polítiques turístiques del nostre municipi i en la promoció de la nostra destinació en els mercats tan nacionals com internacionals.

La seva responsabilitat en matèria de turisme passa per aglutinar els interessos i reptes d'aquest sector i dinamitzar el conjunt buscant vies innovadores per captar nous mercats que descobrin la nostra oferta, i consolidar els existents. Tanmateix, el tracte directe amb els ciutadans i visitants forma part també dels seus objectius. La millora en l'atenció que ofereix a destinació i la qualitat en els serveis representen una premissa sobre la que desenvolupar, juntament amb el sector privat, la seva estratègia i les seves accions.



PATRONAT DE TURISME

Catàleg de serveis



- Promocionar la marca Salou.
- Facilitar informació turística, de Salou i voltants, de manera presencial i telefònica. Respondre sol·licituds per correu ordinari, per correu electrònic i per fax.
- Facilitar als establiments turístics les activitats més importants del municipi.
- Crear, editar i distribuir diversos plànols, fulletons i guies de Salou, per posar-los a disposició dels visitants. Gestionar marxandatge.
- Vendre entrades i tiquets d'establiments d'oci.
- Recollir suggeriments, queixes i fulls de reclamació oficials. Realitzar la seva tramitació.
- Gestionar les fires de promoció turística, donant suport als empresaris i facilitant, quan s'escau, la relació entre operadors turístics i empresariat local.
- Gestionar les accions de promoció turística (viatges de premsa, visites d'agents de viatge, jornades professionals de treball i grans esdeveniments).
- Gestionar la marca Salou, els productes turístics i certificacions de qualitat turística.
- Gestionar les peticions dels empresaris del sector turístic.
- Facilitar informació als empresaris del sector turístic.
- Gestionar els mitjans i campanyes de comunicació en matèria turística.
- Gestionar les aplicacions on-line, web i xarxes socials en la vessant turística.
- Dur a terme el servei de transport turístic per conèixer la ciutat. Realitzar diferents rutes amb el "Trenet Turístic".
- Facilitar el servei de transport gratuït als majors de 65 anys i a persones de diferents col·lectius empadronats a Salou amb el "Trenet Turístic".
- Prendre part amb el "Trenet Turístic" en actes de caràcter públic municipal.

Indicadors de qualitat



- 1 Nombre d'enquestes mensuals realitzades.
- 2 Nombre d'insercions mensuals de la marca Salou.
- 3 Nombre de consultes mensuals.
- 4 Temps mig d'espera a les oficines d'informació.
- 5 Nombre de trucades mensuals ateses.
- 6 Nombre de correus, cartes i faxos rebuts, tramitats i contestats mensualment.
- 7 Nombre de cursos formatius impartits.
- 8 Nombre d'idiomes en els què atén el departament d'informació.
- 9 Nombre d'activitats facilitades.
- 10 Nombre de comunicacions a les recepcions dels establiments turístics.
- 11 Nombre de fulletons totals. Percentatge de fulletons editats en un mínim de 5 idiomes per temporada.
- 12 Nombre de marxandatge editat per temporada.
- 13 Nombre d'entrades d'establiments venudes al mes.
- 14 Nombre de reclamacions, suggeriments i queixes.
- 15 Nombre de fires organitzades per temporada.
- 16 Nombre d'accions organitzades per temporada.
- 17 Nombre de consultes mensuals dels empresaris.
- 18 Nombre de peticions mensuals de col·laboracions.
- 19 Nombre de newsletters enviats als empresaris.
- 20 Nombre de campanyes de comunicació realitzades.
- 21 Nombre de notes de premsa enviades.
- 22 Nombre de visites mensuals al web.
- 23 Nombre de seguidors a facebook.
- 24 Nombre de banners i notícies penjades al web.
- 25 Nombre d'usuaris mensuals del Trenet.
- 26 Nombre d'usuaris del Trenet; de col·lectius professionals que visiten Salou, usuaris majors de 65 anys i col·lectius especials empadronats a la nostra ciutat.

Compromisos de qualitat



- Donar informació sobre Salou i voltants amb el màxim nivell de qualitat. Buscar la satisfacció general del visitant. El tracte del personal ha de ser excel·lent, el temps d'espera mínim i la senyalització per arribar entenedora.
- Donar resposta immediata a totes les trucades, o en el seu defecte, respondre en el menor temps possible.
- Respondre en 48 hores a totes les peticions d'informació sol·licitades per correu, tant ordinari com electrònic, així com dels faxos.
- Disposar d'informadors amb estudis en turisme o similar. Disposar de personal que parli, com a mínim, quatre idiomes; tres dels quals han de ser el català, el castellà i l'anglès. Fomentar la formació complementària.
- Ser pro-actius amb la informació que es dona des de les oficines d'atenció al públic, tant de manera presencial com per correu. Informar d'aquelles activitats importants que estiguin succeint en aquell mateix període. Promocionar en particular Salou, sempre que la consulta ho permeti.
- Realitzar el material dins els terminis prefixats i editar els fulletons, com a mínim, en cinc idiomes: català, castellà, anglès, francès i rus.
- Augmentar la varietat d'entrades ofertades, per tal de facilitar al nostre visitant l'accessibilitat a tots els establiments i centres d'oci del nostre municipi i els seus voltants.
- Tramitar amb la màxima celeritat els fulls de reclamació. Tramitar en tres dies com a màxim pel que fa als fulls oficials, i cinc, pels fulls de suggeriments i queixes.
- Augmentar el nombre d'impactes de la marca Salou, Platja d'Europa i el seu coneixement.
- Augmentar els contactes entre l'empresariat i els operadors turístics.
- Fomentar la promoció i difusió de la destinació mitjançant diferents canals professionals.
- Fomentar el coneixement de l'oferta turística, marques i certificacions de qualitat.
- Enviar newsletters d'informació d'interès professional.
- Donar el màxim de difusió a les novetats i activitats organitzades al municipi.
- Aconseguir major presència on-line, sent pro-actius en xarxes socials, incentivant la participació; posant a l'abast de l'empresariat del sector turístic i del públic en general tota la informació turística del municipi.
- Augmentar el grau de satisfacció dels usuaris del "Trenet Turístic".
- Fomentar l'ús del "Trenet Turístic", especialment, entre els nostres turistes i visitants a fi efecte que coneguin millor la nostra ciutat.
- Fomentar l'ús del "Trenet Turístic" en temporada baixa per part de col·lectius que visiten Salou; així com, usuaris majors de 65 anys i col·lectius especials empadronats a la nostra ciutat.