

Écrit par sylvie.duval@finances.gouv.fr (Sylvie Duval)  
Jeudi, 25 Avril 2013 00:00 -

---

La façon dont est accueilli le public, sur la totalité de son parcours, est d'une grande importance et représente un enjeu pour la conquête et la fidélisation de la clientèle touristique internationale.

Les visiteurs expriment une plus forte exigence de qualité et de professionnalisme concernant les prestations et les services, et de la réactivité face aux demandes et réclamations qui nécessitent écoute, voire empathie.

Répondre pleinement aux attentes des touristes apparaît donc comme une alchimie complexe. Souvent présentée comme un ressenti subjectif, la qualité d'accueil fait pourtant écho à une ingénierie très concrète exigeant engagements, moyens et processus de mobilisation collective de tous les acteurs d'une même destination : professionnels touristiques et commerciaux, décideurs publics et habitants.

La qualité d'accueil recouvre généralement deux dimensions: l'une physique, « le hard », qui relève globalement des infrastructures, de l'organisation et de la disponibilité de services et l'autre humaine, « le soft », qui dépend de facteurs plus complexes reposant largement sur une culture de l'accueil, de la convivialité mais aussi des savoir-faire relationnels variés comme l'usage des langues étrangères.

Ce guide pratique, réalisé en partenariat avec la Chambre de Commerce de Marseille-Provence dans le cadre de Marseille-Provence 2013, Capitale européenne de la culture, a pour vocation de présenter différents dispositifs d'accueil déployés en France et dans le monde et propose des bonnes pratiques et des recommandations utiles.

### [en savoir plus](#)

**Consultez la source sur Veille info tourisme:** [Améliorer la qualité de l'accueil touristique focus sur les meilleures pratiques en France dans le monde et sur « Marseille-Provence 2013 capitale européenne de la culture](#)