

**ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE  
POUR AGENCES DE LOCATIONS SAISONNIERES**

**Rappel des conditions d'éligibilité d'une démarche qualité à la marque Qualité Tourisme™**

La démarche qualité doit:

- Organiser l'écoute client:

le traitement systématique des réclamations

l'organisation d'une enquête satisfaction

- Décliner les engagements nationaux de qualité dans sa grille d'audit en critères objectifs et évaluables

- Être basée sur un audit indépendant réalisé au moins une fois tous les trois ans

La déclinaison des engagements nationaux de qualité dans la grille d'audit ne constitue qu'une des conditions d'éligibilité d'une démarche qualité à Qualité Tourisme™.

<b>PROMOTION</b>	
1	Utilisation de moyens de communication sous différentes formes (exemples: presse, et/ou radio/TV, et/ou Internet...) et à différents niveaux (local et/ou régional, et/ou départemental, et/ou national, et/ou international).
2	Tenue à jour d'un site Internet dédié (site individuel ou site partagé) permettant de connaître notamment l'accès, les périodes d'ouvertures, les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les conditions de réservation de l'agence. Le site doit présenter un
<b>ATTITUDE DU PERSONNEL</b>	
3	Le personnel doit accueillir le client de manière souriante, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées depuis le moment de la réservation jusqu'à la prise de congés du client.
4	La tenue et la présentation du personnel de l'agence doivent être irréprochables tout au long de la prestation.
5	Le personnel doit être disponible et attentif en face à face et /ou au téléphone au cours de la prestation. Il doit être à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon courtoise, précise et complète sur les services proposés dans l'age
6	L'ensemble du personnel doit être formé pour le poste qu'il occupe. (formation initiale ou continue et/ou formation interne)
<b>RESERVATION / DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS EN AMONT DE LA PRESTATION</b>	
7	Le téléphone doit être décroché rapidement (maximum 5 sonneries), l'identité du site doit être précisée dans la formule d'accueil. Si le téléphone n'est pas décroché, le client a la possibilité de laisser un message sur un répondeur ou est renvoyé vers u
8	Dans le cadre d'une réservation, la demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge ( <i>exemples: nombre de personnes, orthographe du nom...</i> ).
9	Dans le cadre d'une demande d'information ou d'une réservation, les informations transmises aux clients doivent être précises et complètes. ( <i>exemples: conditions tarifaires, modes de règlement...</i> )
10	La confirmation de la prise en compte de la demande du client doit être réalisée de manière détaillée dans le but de rassurer le client (reformulation détaillée de la réservation).
11	L'envoi d'informations ou la confirmation d'une réservation par courrier ou courriel (si le client l'exige) doit correspondre à la demande du client, doit intégrer un détail sur les services, les horaires, les activités et être fait rapidement (48 heures
<b>ACHEMINEMENT SUR LE LIEU</b>	
12	La signalétique d'accès au site doit être visible, lisible, uniforme et doit faciliter la localisation du site. (si existante et autorisée)
13	Le fléchage de proximité doit être efficace, visible et en bon état. (si existant et autorisé)
<b>EXTERIEURS DE L'AGENCE</b>	
14	Les extérieurs de l'agence doivent être propres et en bon état. ( <i>exemples: chemins d'accès, parking, façades, toitures, portes, fenêtres et éclairages...</i> ). Ils doivent bénéficier d'un éclairage suffisant et, dans la mesure du possible, être agrémentés de
15	Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées, propres et apposées de façon visible et conformes à la charte graphique du lieu.
16	L'affichage des informations utiles aux clients ( <i>exemples: horaires...</i> ) doit être parfaitement visible, bien présenté et traduit, si besoin dans une langue étrangère au moins suivant la fréquentation de l'établissement.
<b>ACCUEIL DU CLIENT - SUIVI PENDANT LA PRESTATION - DEPART</b>	
17	Les temps d'attente et les files d'attente au comptoir de l'agence doivent être gérés de manière optimale et organisée (organisation des guichets par types demandes...)
18	Prise en compte de la réservation du client de façon optimum, collecte et recherche des informations.
19	La prise en charge du client peut être faite en plusieurs langues (une langue étrangère minimum) avec des documents dans la langue parlée par le client (autant que possible selon la fréquentation de l'établissement).

20	L'espace d'accueil est ordonné, propre, en bon état, et accessible. Il est ouvert pour recevoir le client, il est accueillant. <i>(exemples: décoration adaptée, fleurs, bonbons...)</i> .
21	Les informations utiles sont présentes, de façon lisible et visible, sur un support adapté propre et en bon état. <i>(exemples: tarif, prix, services, horaires, moyens de paiement acceptés...)</i>

22	La région est valorisée auprès des clients: mise à disposition de documentation sur l'offre touristique locale.
23	Facturation efficace : clarté, précision, conformité de la facture aux prestations achetées, rapidité des formalités de départ.
24	Le client a la possibilité de faire connaître sa satisfaction ou son insatisfaction au sujet de la prestation sur un support accessible et visible ( <i>exemples: cahier de doléances, livre d'or, questionnaire de satisfaction...</i> ) et/ou par courriel ou courrier
<b>L'AGENCE</b>	
25	Un espace d'accueil ou de détente confortable doit être mis à la disposition du client.
26	Le client doit bénéficier de parties communes non bruyantes et offrant une température agréable.
27	La décoration et le mobilier doivent être accueillants, ordonnés et harmonieux. Le mobilier doit être confortable.
28	L'agence doit être équipée pour l'accès aux personnes à mobilité réduite, aux poussettes et aux personnes âgées (dans la mesure du possible). L'exploitant doit informer sa clientèle de l'existence de ces équipements ou aménagements spécifiques.
29	Une signalétique claire, visible, homogène et en bon état doit être en place dans l'agence. ( <i>exemples: comptoirs de réception, sanitaires ...</i> ).
30	L'éclairage doit être adapté, suffisant et en bon état de fonctionnement.
31	Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier, matériels et équipements disponibles doivent être propres et en bon état.
32	Les consignes de sécurité et autres informations destinées à la clientèle doivent être affichées sur des supports parfaitement visibles, propres et en bon état. ( <i>exemples: panneaux, signalétiques, affichage des plans d'évacuation et numéros de téléphone d</i>
<b>SANITAIRES (si ouverts au public)</b>	
34	Les toilettes doivent être dotées d'un équipement minimum pour le confort du client. ( <i>exemples: poubelle couverte, brosse WC, papier en quantité suffisante, savon ou distributeurs...</i> )
35	Les revêtements muraux, sols et plafonds et les équipements doivent être en bon état et propres. ( <i>exemples: robinetterie, joints, lavabo, miroir, WC, chasse d'eau, VMC...</i> )
36	Le système d'évacuation et de distribution des fluides doit être optimal (bon débit d'eau et eau chaude en quantité suffisante, évacuation des eaux usées efficace).
37	L'éclairage doit être suffisant et bon état de fonctionnement.
38	Les sanitaires doivent être bien ventilés ( <i>Exemples: VMC, ouverture/fenêtre, extraction d'air, absence de mauvaises odeurs...</i> ).
<b>SUIVI DE LA QUALITÉ DU MEUBLÉ</b>	
39	L'agence doit avoir défini une procédure de sélection rigoureuse des meublés loués (grilles de visite, méthodologie de visite réalisée par l'agence, partenariat avec un label....). Celle-ci doit être décrite en annexe et son respect doit être vérifié dans
40	L'état des lieux et le ménage réalisés avant et après le départ des clients doivent être l'occasion de relever d'éventuels dysfonctionnements dans le meublé et d'y remédier.
41	En cas d'anomalie constatée dans le meublé pendant le séjour du client, l'agence doit se montrer réactive pour traiter le problème;
42	Le client après son séjour a la possibilité de faire connaître auprès de l'agence sa satisfaction ou son insatisfaction au sujet du meublé loué. L'agence doit analyser les retours clients et mettre en place les actions correctives nécessaires.