

ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE - AG - AGENCES DE VOYAGE / TOURS OPERATEURS / DISTRIBUTEURS (41 ENGAGEMENTS)

Promotion

1. Utilisation de moyens de communication sous différentes formes (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).

Réservation / Demande de renseignements en amont de la prestation

3. Au téléphone, le personnel doit accueillir le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées. Il en est de même pour la prise de congé.

4. Le téléphone doit être décroché rapidement : maximum 5 sonneries ; possibilité de laisser un message sur un répondeur ou renvoi à un autre numéro.

5. L'identité du site/prestation doit être précisée dans la formule d'accueil.

6. La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge (nombre de personnes, de nuits pour un établissement hôtelier, date et heure d'arrivée et orthographe du nom, présence d'enfants et d'animaux...).

7. Dans le cadre d'une demande d'informations ou d'une réservation, les informations transmises aux clients doivent être précises et complètes.

8. 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).

9. L'envoi d'informations ou la confirmation d'une réservation par courrier doit correspondre à la demande du client, doit intégrer un détail sur les services, les horaires, les activités, ...et être fait sous 72 heures, sauf en cas de réservation de dernière minute.

Signalétique à l'arrivée sur le lieu

12. Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées et apposées de façon visible et conformes à la charte graphique du réseau (si appartenance à un réseau) (plaque "Accueil ou avec le nom de l'établissement, panneau de classement "Tourisme", panneau de classification du car à l'entrée du véhicule).

13. L'affichage des informations utiles aux clients (prix, horaires, cartes et menus...) doit être parfaitement visible, bien présenté et traduit au moins en une langue étrangère suivant la fréquentation de l'établissement.

Extérieurs de l'établissement

15. Les extérieurs doivent bénéficier d'un éclairage (abords, parking, entrée, enseigne) en bon état.

19. Les extérieurs doivent être propres et en bon état (chemins d'accès, parking, espaces verts, terrasse, piscine et mobilier de jardin si présent, façades, toitures, enseignes et signalétique, portes, fenêtres et éclairages).

Accueil du client - Suivi pendant la prestation - Départ

20. La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées, propres et en harmonie avec le site ou conformes à la norme en place.

21. Les temps d'attente et les files d'attente doivent être gérés de manière optimale et organisée.

22. Le personnel doit accueillir le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées. Il en est de même pour la prise de congé.

23. Le personnel doit être présent, disponible et attentif lors de l'accueil et de la prestation.

24. Prise en compte du client de façon optimum, collecte et recherche des informations, reformulation des données, enregistrement rapide et complet.

Prise en considération des besoins et demandes du client, exploitation de la phase de découverte.

25. Les informations téléphoniques données au client pendant la prestation, doivent l'être de façon rapide, courtoises et adaptée.

26. La prise en charge du client doit se faire par une personne habilitée et formée.
Personne qualifiée, formée pour le poste/métier auquel elle est rattachée.

27. 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).

29. Le personnel doit être à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon précise et complète, avec toutes les informations nécessaires.
Apporter rapidement des réponses claires et pertinentes. Proposer les alternatives, envoyer les documents nécessaires, relatifs à la demande.

30. Présenter de manière attractive les différents services, en donnant les informations nécessaires (si services annexes existants).

31. L'espace d'accueil est ordonné, propre, en bon état, et accessible.

32. L'espace d'accueil est ouvert pour recevoir le client, il est accueillant, avec une décoration adaptée (fleurs, bonbons...).

33. Les informations utiles (tarif, prix, services, horaires, moyens de paiement acceptés) sont présentes, de façon lisible et visible, sur un support adapté propre et en bon état.

34. La région est valorisée auprès des clients en leur fournissant une documentation touristique régionale et des informations orales sur les activités possibles (circuits touristiques, randonnées, visites culturelles, divertissements...).

35. Le client bénéficie d'une assistance permanente tout au long de la prestation.
Pour les agences de voyage : en cas de problème durant son voyage, le client peut contacter un service d'appel 24h/24 ou pour les voyages en groupes, s'engager sur une assistance en langue française ou européenne dans le pays de destination.

36. Facturation efficace : clarté, précision, conformité de la facture par rapport aux prestations achetées, rapidité des formalités.

37. Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.

Espaces communs

38. Un espace d'accueil ou de détente (lecture, jeux, TV...) confortable doit être mis à la disposition du client.

40. Le client doit bénéficier de parties communes non bruyantes et offrant une température agréable.
La cheminée et/ou poêle sera de préférence allumée.

41. La décoration et le mobilier doivent être accueillants, ordonnés et harmonieux. Le mobilier doit être confortable.

42. L'établissement doit être équipé pour l'accès aux personnes à mobilité réduite, aux poussettes et aux personnes âgées. (dans la mesure du possible).

44. L'éclairage doit être adapté, suffisant et en bon état de fonctionnement.

45. Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier, matériel et équipements disponibles doivent être propres et en bon état.

46. Les consignes de sécurité et autres informations destinées à la clientèle (panneaux, signalétiques) doivent être affichés sur des supports parfaitement visibles, propres et en bon état.
Affichage des plans d'évacuation et numéros de téléphone d'urgence.

Sanitaires

60. Les toilettes doivent être dotées d'un équipement minimum pour le confort du client.
*Individuelles : poubelle à pédale, brosse WC, papier en quantité.
Communes : essuie-mains tissu / papier ou électrique, savon ou distributeurs, poubelle à pédale, brosse WC, papier en quantité, etc.
Pour les OT et les agences de voyage, ce critère ne les engage que dans la mesure où les toilettes sont ouvertes au public.*

62. Les revêtements muraux, sols et plafonds et les équipements (robinetterie, joints, lavabo, miroir, WC, chasse d'eau, VMC / Douche, baignoire, sèche-cheveux, linge de toilette si existants) doivent être en bon état et propres.
Pour les OT et les agences de voyages, ce critère ne les engage que dans la mesure où les toilettes sont ouvertes au public.

65. 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).
Pour les OT et les agences de voyages ce critère ne les engage que dans la mesure où les toilettes sont ouvertes au public.

66. L'éclairage doit être suffisant et bon état de fonctionnement.

67. Les sanitaires doivent être bien ventilés (VMC, ouverture/fenêtre, extraction d'air, absence de mauvaises odeurs...).
Pour les OT et les agences de voyages, ce critère ne les engage que dans la mesure où les toilettes sont ouvertes au public.