

ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE - AU - AUTOCARISTES (28 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 :

Pour les autocaristes : la classe d'autocars utilisée doit être communiquée.

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).

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.

Pour les autocaristes, il s'agit dans ce cas de la gestion de l'attente en cas de retard des autocars.

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.

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).

Autocars : engagement qui peut être rempli par le chauffeur et/ou l'accompagnateur.

28. Le client est accompagné et assisté dans son installation ou des indications claires lui sont données pour se rendre jusqu'à sa place (prise en charge des bagages, et des vêtements pour un restaurant par exemple).

29. Le personnel doit être à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon précise et complète, avec toutes les informations nécessaires.

Répondre aux attentes des clients sans délai, les rassurer en cas de retard, ou de problème. Leur fournir les informations relatives au voyage, notamment les horaires. Pour les autocaristes, il s'agira des informations données par le guide.

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

Chercher à obtenir le meilleur tarif, informer le client sur les services accessibles en fonction de sa classe de transport.

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 des compagnies de transport : gestion des retards, informations données au client, assistance et compensation.

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.

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.

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.

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...).

Moyens de transport

95. Le véhicule (voiture, car, avion, train) doit être maintenu propre et en bon état, offrant un confort et des équipements en bon état de fonctionnement.

Pour les autocaristes : équipement vidéo, micro et climatisation selon la classification.

96. L'affichage dans le véhicule des informations, des règles de sécurité et de comportement à destination des clients, est parfaitement visible, propre et en bon état.