

## ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE - H - BARS / BRASSERIES (44 ENGAGEMENTS)

### 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.

16. Si les extérieurs sont aménagés, ils doivent être équipés de manière confortable avec du mobilier de qualité : terrasse avec mobilier de jardin, barbecue (si possible), chaises longues...

17. Le cadre authentique doit être conservé et la culture du pays ou de la région doit être respectée (utilisation de matériaux naturels et régionaux pour les constructions), ...ou bien il doit y avoir une intégration architecturale certaine.

18. Les extérieurs doivent être agrémentés de végétation, fleurs, arbres... espaces verts (si existants).

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.

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).

29. Le personnel doit être à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon précise et complète, avec toutes les informations nécessaires.  
*Présentation des infrastructures, renseigner et sensibiliser le client sur le patrimoine régional et les richesses, conseiller des plats de la carte...*

30. Présenter de manière attractive les différents services, en donnant les informations nécessaires (si services annexes existants).  
*Présentation des services disponibles, des infrastructures accessibles aux clients, présentation de la carte en proposant un apéritif, échange et dialogue sur les produits de la carte.*

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 la restauration : personnel à disposition durant tout le repas pour répondre aux demandes supplémentaires ou spécifiques du client (demande de garnitures supplémentaires, mauvaise cuisson de la viande...).*

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**

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

43. Une signalétique claire, visible, homogène et en bon état doit être en place dans les parties communes (comptoirs de réception, sanitaires, ...).

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.

*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.

63. Les sanitaires situés dans les espaces communs, doivent être séparés entre hommes et femmes (dans la mesure du possible).

64. Les sanitaires doivent être équipés pour l'accès aux personnes à mobilité réduite (dans la mesure du possible).

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).

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...).

### **Lieu de restauration : environnement, mise en place, équipement**

72. L'espace cuisine doit être propre, en bon état, avec des outils de production à l'hygiène irréprochable.

### **Service de restauration**

73. Le client doit être servi de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées.

74. La tenue et la présentation du personnel doivent être soignées, propres et en harmonie avec le site ou conformes aux consignes.

*La présentation du personnel est soignée (des cheveux coiffés et propres, cheveux mi-longs et longs attachés, mains et ongles propres). La tenue vestimentaire du personnel doit être propre et nette.*

76. Le service doit être efficace et attentionné, l'attente entre les plats doit être gérée.

*Prise de commande, service, ...*

77. Les cartes de menus doivent être soignées, attractives et lisibles (propres et non abîmées ; non surchargées ni raturées), avec une mise en avant des plats (valorisation des plats du jour et/ou spécialités maison). Existence minimum d'une carte en anglais.

### **Produits de la table (trois repas)**

79. Les produits servis doivent être de qualité et d'une fraîcheur exemplaire.

### **Bar**

82. La décoration du bar doit être soignée, accueillante et créer une ambiance adaptée. Le mobilier est confortable, propice à la détente, en harmonie avec le décor.

**83.** Les revêtements, le mobilier et la vaisselle utilisée (verrerie) doivent être propres et en bon état.

**84.** Le personnel doit avoir une attitude irréprochable (amabilité, courtoisie, sourire).

**85.** Le service doit être efficace.

*Utilisation de verres adaptés à la boisson avec respect des dosages ; utilisation de plateaux pour servir les boissons (et sous-verres selon le type de boissons), accompagnement de biscuits salés ou sucrés suivant le type de boissons.*

**86.** Le comptoir ainsi que l'arrière du bar sont en bon état, propres et ordonnés (comptoir non collant et débarrassé, pas de cartons visibles derrière le bar).