

## ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE - C - CAMPINGS (58 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 un camping : tarifs, proximité...*

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.

### Acheminement sur le lieu

10. La signalétique d'accès au site doit être visible, lisible, uniforme, et doit faciliter la localisation du site (si existante et autorisée).

11. Le fléchage de proximité doit être efficace, visible et en bon état (si existant et autorisé).

### 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

14. Un parking ou une autre possibilité de stationnement (gratuit ou payant) doit être mis à la disposition du client (autant que possible).

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.
24. Prise en compte du client de façon optimum, collecte et recherche des informations, reformulation des données, enregistrement rapide et complet.  
*Recherche de la réservation, identification des besoins du client.*
25. Les informations téléphoniques données au client pendant la prestation, doivent l'être de façon rapide, courtoise 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).
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.  
*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 les hébergements : présence de personnel 24h/24 ou d'un numéro d'urgence en cas de besoin d'informations ou autres, gestion des réclamations clients (ampoules grillées dans la chambre, TV en panne...).*
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**

39. Possibilité de mettre à la disposition du client, un moyen de communication vers l'extérieur, dans le cas où il en ferait la demande (point phone ou téléphone de l'établissement).
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.*

**61.** La salle de bain doit être dotée d'un équipement minimum pour le confort du client.  
*Individuelle : douche/baignoire, lavabo, miroir, savon, verre à dents, linge de toilette (optionnel), prises, porte-serviettes, chauffage d'appoint si absence de radiateurs...*  
*Commune : douches, lavabos, savons avec porte-savon, patère dans chaque douche.*

**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.

**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**

**70.** Les revêtements muraux, sols et plafonds de la salle de restaurant et le mobilier du restaurant (tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon, ...) sont propres et en bon état.

**71.** La mise en place de la table doit être faite avec goût et avec des éléments (nappe, sets, serviettes, couverts, verres, assiettes, ménagères) propres et en bon état, secs et non dépareillés.

#### **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, ...

#### **Bar**

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

#### **Animations - Sports (si existants)**

**87.** L'affichage des informations est claire et celles-ci sont détaillées et actualisées.

**88.** Mise à disposition de la clientèle d'activités permettant la découverte des richesses locales (sous réserve de la réglementation relative à la vente de séjours et de forfaits).  
*Cela peut-être la découverte du milieu naturel, d'une exploitation agricole.*  
*Proposition de spectacles, visites, excursions, randonnées pour découvrir la région.*

**89.** Les espaces d'animation sont facilement accessibles et bien entretenus.

**90.** Pour l'utilisation des équipements sportifs et d'animation, les consignes de sécurité sont clairement affichées.  
*Par exemple au-delà de la réglementation en vigueur pour les piscines, une information sur la nécessité de surveillance des enfants par leurs parents doit être diffusée.*

#### **Prise en charge des enfants (si existante)**

**91.** Si présence d'une aire de jeu à la disposition des enfants, elle doit être en bon état, propre et sans danger.

**92.** Des équipements pour bébé: kits, nurserie, crèche sont mis à la disposition des clients. Ces équipements sont adaptés, propres et en bon état (chaises pour bébé, tables à langer, baignoires, toilettes, ...).

**93.** L'accueil et les services (restauration, animation) sont adaptés aux familles avec enfants, en proposant une assistance à l'accueil, des menus adaptés, des animations pour tous les âges dans la mesure du possible.

**94.** Une affiche rappelant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile) est parfaitement visible, propre et en bon état.