

ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE - LV - LOUEURS DE VEHICULES (31 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).
2. Mise à disposition et diffusion d'un guide complet répertoriant toutes les unités du réseau, celui-ci sera régulièrement réactualisé (si pertinent).

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).

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).
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.
24. Prise en compte du client de façon optimum, collecte et recherche des informations, reformulation des données, enregistrement rapide et complet.
Etre à l'écoute des besoins et des attentes des clients afin de mieux les satisfaire.
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.
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.

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

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 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.

Espaces communs

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

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.

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.

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.