

ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE - AA - PALAIS ET SALLES DE CONGRES (33 ENGAGEMENTS)

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.
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.

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).

Accueil du client - Suivi pendant la prestation - Départ

24. Prise en compte du client de façon optimum, collecte et recherche des informations, reformulation des données, enregistrement rapide et complet.
Collecte des informations complémentaires sur les besoins du client afin de lui proposer une offre la plus adaptée.
25. Les informations téléphoniques données au client pendant la prestation, doivent l'être de façon rapide, courtoises et adaptée.
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.
Conseiller le client, utiliser des arguments pertinents, valider la conformité de l'offre, fournir les informations demandées.
30. Présenter de manière attractive les différents services, en donnant les informations nécessaires (si services annexes existants).
Fournir un devis détaillé et conforme aux demandes du client en terme de contenu et de délai.
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.
Le centre de congrès met à disposition du client un interlocuteur exclusivement dédié à sa manifestation s'assurant du suivi et du bon déroulement de l'ensemble des prestations liées au congrès ou à la convention.

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

Espaces communs

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

Pour les salles de congrès, un espace privatif est dédié à tout client organisateur de congrès ou de convention.

40. Le client doit bénéficier de parties communes non bruyantes et offrant une température agréable.

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

Pour les palais et salles de congrès : il s'agit des équipements nécessaire à la bonne réalisation de convention ou congrès.

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.

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.

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.