

ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE - R - RESTAURANTS (63 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 :
Pour un restaurant : explication spontanée sur l'accès au restaurant.
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).

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...
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.

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.
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.
26. Le personnel de salle est constitué d'au moins une personne habilitée et formée (titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle "restaurant" ou d'un titre homologué équivalent dans ce domaine de compétence). En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base d'une période de deux ans.
28. 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 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).
30. 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...
31. 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.
32. L'espace d'accueil est ordonné, propre, en bon état, et accessible.
33. L'espace d'accueil est ouvert pour recevoir le client, il est accueillant, avec une décoration adaptée (fleurs, bonbons...).
34. 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.
35. 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...).
36. 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...).
37. Facturation efficace : clarté, précision, conformité de la facture par rapport aux prestations achetées, rapidité des formalités.
38. Le paiement doit être possible à table.
39. Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.

Espaces communs

41. 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).
42. Le client doit bénéficier de parties communes non bruyantes et offrant une température agréable.
La cheminée et/ou poêle sera de préférence allumé.
44. L'établissement doit être équipé pour l'accès aux personnes à mobilité réduite, aux poussettes et aux personnes âgées (dans la mesure du possible). L'exploitant doit informer sa clientèle de l'existence de ces équipements ou aménagements spécifiques.
49. Un équipement vestiaire propre et sécurisé doit être proposé au client.

Sanitaires

63. 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.

65. 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. Les sanitaires situés dans les espaces communs ne doivent pas communiquer directement avec la cuisine ou la salle de restaurant. Ils comprennent un w-c homme et un w-c femme, ainsi qu'un lavabo avec eau chaude et eau froide par tranche de cinquante personnes susceptibles d'être accueillies (lorsque c'est physiquement possible).

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

69. 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).

70. L'éclairage doit être suffisant et bon état de fonctionnement.

71. 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. Le restaurant doit mettre en valeur le caractère régional, ou bien présenter un intérêt architectural certain et/ou intégré, avec mise en place d'une décoration notamment végétale (fleurs, plantes), le tout étant harmonieux.

73. Le restaurant doit être aménagé et décoré de manière à le rendre accueillant, chaleureux et convivial, confortable, avec une température ambiante agréable, une ventilation et un éclairage efficace.

74. 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.

75. 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.

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

Service de restauration

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

78. Le personnel de cuisine se compose d'au moins une personne habilitée et formée (titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelles "cuisine" ou d'un brevet d'enseignement professionnel option cuisine).

En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base de trois ans.

79. 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.*

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

Prise de commande, service, ...

82. Les cartes des menus doivent être traduites dans une langue étrangère au moins.

Prise en charge des enfants (si existante).

83. 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)

84. Offre de boissons et plats régionaux de tradition, élaborés à base de produits locaux et régionaux (un apéritif, un vin, un plat, un dessert local, selon les spécificités gastronomiques locales) et/ou offre d'une cuisine de qualité en adéquation avec l'inspiration choisie pour la restauration.

85. Les plats sont élaborés dans l'établissement ou dans un des établissements gérés par le même exploitant.

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

87. Les plats doivent être servis en quantité suffisante. Leur présentation doit être soignée et attractive.

88. La carte des menus doit être variée ou les plats proposés varient quotidiennement.

99. 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, ...).

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