

Charte d'accueil

Mieux accueillir
Mieux conseiller
Mieux satisfaire

1. Veiller à notre environnement

Entretien d'un espace d'accueil agréable.
Garantir la propreté des lieux et des abords.
Encourager les clients et visiteurs à respecter la propreté des lieux.

2. Comprendre et anticiper les attentes de chacun

Assurer un accueil téléphonique rapide, efficace et permanent.
Faciliter l'accès des clients et visiteurs par une signalisation et une accessibilité appropriées.
Adapter nos horaires d'ouverture.
Répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.

3. Offrir des informations claires

Mettre à disposition une information touristique claire, fiable et actualisée.
Disposer d'une information sur les caractéristiques de nos produits sur supports appropriés (papier et/ou web).

4. Traiter chaque client ou visiteur comme notre invité

S'adapter aux demandes de nos visiteurs et clients.
Personnaliser notre accueil pour que chaque visiteur se sente attendu.
Traiter les demandes imprévisibles en proposant des solutions alternatives.
Ecouter les avis de nos clients et visiteurs.

5. Faire que toute prise de contact soit unique

Prendre en charge chaque client ou visiteur dès son arrivée.
Répondre aux besoins exprimés par chaque visiteur par une écoute appropriée.
Faciliter le contact avec nos clients de langue étrangère.
Limiter le temps d'attente ou le rendre acceptable.

6. Mesurer la qualité de l'accueil et l'améliorer

Recueillir et prendre en compte les avis de nos clients et visiteurs.
Faire régulièrement un constat qualité accueil en interne.
Mettre en œuvre un plan d'amélioration de la qualité de notre accueil.

