



CHARTE DE QUALITE

PRESTATAIRES

Le Club Morbihan Affaires réunit les acteurs de la filière qui s'engagent collectivement au développement économique du secteur, de leur activité, et de la destination. Ce club regroupe les professionnels qui portent un degré d'exigence fort au service des clients à travers une charte de qualité propre à chaque collège.

Mais au-delà d'une adhésion ou de la signature de la charte, c'est par l'engagement et l'investissement personnel de chacun des membres que Morbihan Affaires réussira à développer la notoriété et l'activité du Tourisme d'affaires dans notre département.

La Charte de Qualité du Club Morbihan Affaires « Prestataires » concerne, sur la base du volontariat, les prestataires suivants : gestionnaire d'activités de loisirs ou apparenté, prestataires de services, traiteurs, restaurateurs, fleuristes, transporteurs, photographes, vidéastes, etc...

L'activité MICE de l'établissement doit représenter une part significative au regard de l'activité globale.

Les engagements portent sur de nombreux critères répartis selon les thématiques suivantes :

- *l'activité
- *L'accessibilité
- *l'accueil
- *la promotion commerciale
- *les supports de vente
- * Collaboration entre Membres du Club

La charte de qualité constitue la base correspondant au mieux à la demande et aux attentes actuelles des organisateurs et des participants aux incentives, séminaires et tout événementiel d'affaires.

Les prestataires qui s'engagent par cette charte seront référencés sur le portail Internet spécifique ainsi que tout support promotionnel dédié au tourisme d'affaires en Morbihan. Cette participation implique une rigueur dans la mise à jour annuelle des informations.

1/ L'activité

Critères obligatoires :

- Être couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle et disposer des assurances, diplômes, agréments nécessaires à l'ensemble des pratiques proposées
- Être ouvert au moins 6 mois de l'année
- Être joignable toute l'année
- Assurer une assistance technique sur place pendant toute la durée de l'événement organisé
- Avoir un statut d'entreprise assujetti à la TVA

2/ Accessibilité

Critères obligatoires :

- Le prestataire doit disposer d'un parking ou en proposer un proche du lieu d'arrivée des séminaristes (maxi 100m), préciser si celui-ci est couvert ou non, privé ou public, payant ou non, indiquer le mode d'accès (carte, code d'accès, bippeur), la capacité et la situation (plan)
- Pour les activités ayant lieu en dehors du site, fournir un plan d'accès et les informations sur les modes de transport
- Mentionner les périodes d'ouverture pour l'ensemble des équipements

3/ L'accueil des participants

Critères obligatoires :

- Accueil personnalisé des participants, présence d'un interlocuteur unique (avec capacité de décision) présenté au responsable du séminaire sur place
- Une signalétique personnalisée sur le site, avec le nom du client (si souhaité par le client)
- Vérification et confirmation avec le responsable du groupe du nombre de participants présents, des besoins en matériel et de son fonctionnement, des horaires et animations, de l'organisation sur place

4/ La promotion commerciale

4-1 L'organisation commerciale

Critères obligatoires :

- Répondre à toute demande de devis, même par la négative
- Répondre obligatoirement sous 48h ouvrées à toute demande de devis ou de renseignement. Mentionner si besoin, les délais de traitement.
- Contact avec un interlocuteur commercial unique (avec capacité de décision)

Critères recommandés :

- Apporter aide et conseil au client pour l'organisation complète de son séminaire, que les prestations soient sur place ou à l'extérieur
- Permettre aux collaborateurs de perfectionner leur savoir-faire en matière de congrès-affaires via des rencontres, formations

4-2 Les cotations - devis

Critères obligatoires :

- La présentation de l'établissement ou du site avec photos, accessibilité,
- La tarification séminaire avec détails des prestations et suppléments
- La description précise de la prestation et le déroulé (programme) ainsi que la liste du matériel compris ou disponible (sur demande ou à louer)
- La liste des activités pouvant être proposées dans un forfait ou à la carte
- Les conditions générales de vente
- La durée de validité du devis / option

5/ Les supports de vente

Critères obligatoires :

- Disposer d'un **support commercial spécifique**
- Présentation des activités et de l'établissement, avec photos
- Si l'activité le nécessite, liste du matériel disponible sur place et compris dans la prestation
- Disposer d'un site internet avec pages dédiées, visibles dès la page d'accueil, avec documentation commerciale spécifique séminaires-affaires reprenant les éléments mentionnés ci-dessus

6/ Collaboration entre Membres du Club

Les adhérents du Club Morbihan Affaires sont invités, dans la mesure du possible, à collaborer en priorité avec les autres membres du club. Cette approche vise à encourager la recommandation mutuelle des services, en valorisant les membres du Club Morbihan Affaires auprès de leurs propres clients et partenaires, sans toutefois imposer cette démarche.

L'objectif est de favoriser les synergies internes et de renforcer la visibilité collective de Morbihan Affaires dans le secteur du tourisme d'affaires. Chaque membre est encouragé à intégrer régulièrement des informations sur les membres du club dans ses propres supports de communication, contribuant ainsi à la promotion des compétences et services au sein du réseau.

VOTRE ENGAGEMENT

Engagement à cette charte à nous retourner daté et signé à :

MORBIHAN AFFAIRES

2 rue Louis de Broglie

56000 VANNES

TEL 02 97 42 61 60

Par mail : bienvenue@morbihan-affaires.com

NOM, Prénom :

Fonction :

Société :

Numéro de SIRET :

Adresse :

.....

Interlocuteur Affaires :

Tel :

Fax :

Mail :

Site Web :

Fait à :

Date :

Signature