



Charte de Qualité

MARCHE GROUPES

HEBERGEMENTS :

Hôtels
Villages vacances
Résidences de tourisme
Résidences Hôtelières

LES CONDITIONS DE PARTICIPATION

LES CRITERES D'ELECTION DES PROFESSIONNELS

Afin de garantir une offre qualitative au plus proche des attentes des consommateurs et des prescripteurs, les critères suivants ont été arrêtés. **Pour être recevable ou retenue, une offre doit répondre aux critères obligatoires, d'autres critères seront souhaités.**

Les critères obligatoires et facultatifs

	Le critère de sélection	Détail du critère	Critères obligatoires/ facultatifs
1		PREPARATION DU SEJOUR	
1.1	Un site internet mis à jour	L'établissement doit avoir un site Internet mis à jour régulièrement.	OBLIGATOIRE
		- Les informations obligatoires :	OBLIGATOIRE
		Adresse postale	OBLIGATOIRE
		Adresse mail	OBLIGATOIRE
		Téléphone(s)	OBLIGATOIRE
		Les dates et heures d'ouverture sur l'année	OBLIGATOIRE
		Le descriptif de l'établissement	OBLIGATOIRE
		Les tarifs individuels et groupes	OBLIGATOIRE
		Des photos donnant l'ambiance générale (de l'intérieur et de l'extérieur)	OBLIGATOIRE
1.2	Support papier	Disposer d'un document papier de promotion et commercialisation avec « spécificités groupes »	OBLIGATOIRE
2		ACCUEIL ET DISPONIBILITE	
2.1	Accueil du groupe	L'établissement s'engage à :	
		- Disposer d'un minimum de 25 chambres	OBLIGATOIRE
		- Soigner l'accueil du chauffeur et du guide	OBLIGATOIRE
		- Personnaliser l'accueil à l'arrivée du groupe : un cocktail de bienvenue avec mot de bienvenue et présentation de votre hébergement	OBLIGATOIRE
		- Proposer un accueil en anglais (au minimum)	FACULTATIF

		- S'assurer de la facilité d'accès (signalisation...) et de la possibilité de stationnement en toute sécurité pour l'autocar	OBLIGATOIRE
3	GARANTIES RELATIVES A L'OFFRE		
3.1	Période d'ouverture	- L'établissement doit pouvoir justifier d'une période d'ouverture au minimum d'avril à octobre	OBLIGATOIRE
		- L'établissement doit pouvoir assurer une permanence 24 heures / 24	OBLIGATOIRE
3.2	Qualité des services	L'établissement s'engage à :	
		- Garantir une ponctualité dans le service	OBLIGATOIRE
		- Disposer de documents d'information rédigés dans les langues étrangères (au minimum en anglais)	FACULTATIF
		- Servir un petit-déjeuner de qualité et varié avec des produits	OBLIGATOIRE
		- Adapter le nombre de toilettes au passage des groupes	OBLIGATOIRE
3.3	Suivi de la demande	L'établissement doit accorder une importance particulière au suivi des demandes d'option ou de réservation. Ainsi vous vous engagez à :	
		- Nommer un responsable groupe, interlocuteur à l'écoute des besoins des autocaristes et présent à l'arrivée et au départ des groupes	OBLIGATOIRE
		- Donner réponse sous 48 heures à toute demande d'information, de devis pour un groupe	OBLIGATOIRE
		- Assurer sur toute l'année une réponse au client soit par mail ou par téléphone ou mettre en place une réponse automatique informant sous quels délais sera traitée la demande du client	OBLIGATOIRE
3.4	Suivi commercial	Chaque structure s'engage à :	
		- Proposer une gratuité par tranche de 20 personnes payantes	OBLIGATOIRE
		- Proposer une double tarification en fonction des cibles (professionnels et non professionnels)	OBLIGATOIRE
3.5	Participation aux actions de soutien commercial	- Participer aux actions de promotion départementales : workshops, eductours, accueils presse...	OBLIGATOIRE
		- Répondre enquêtes d'observation et de suivi des actions de promotion	OBLIGATOIRE

Bon d'engagement

Je soussigné (nom, prénom) : _____

Fonction : _____

agissant pour le compte de la structure ci-après : _____

Raison sociale :

Adresse :

Responsable du dossier :

Tél : _____ Fax : _____ E-mail : _____

Site www. _____

Activité de la société :

Bon pour engagement de participation

Date et signature