
Charte de Qualité

MARCHE GROUPES

SITES DE LOISIRS

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

			Critères obligatoires/ Facultatifs
	Le critère de sélection	Détail du critère	
1	PREPARATION DU SEJOUR		
1.1	Un site internet mis à jour	La structure doit avoir un site Internet mis à jour régulièrement.	OBLIGATOIRE
		- Les informations obligatoires :	
		Adresse postale	OBLIGATOIRE
		Adresse mail	OBLIGATOIRE
		Téléphone(s)	OBLIGATOIRE
		Les dates et heures d'ouverture sur l'année	OBLIGATOIRE
		Le descriptif de l'activité	OBLIGATOIRE
		Les tarifs individuels et groupes	OBLIGATOIRE
	Des photos donnant l'ambiance générale	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	La structure s'engage à :	
		- Soigner l'accueil du chauffeur et du guide	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	La structure doit pouvoir justifier d'une période d'ouverture au minimum d'avril à octobre	OBLIGATOIRE

3.2	Qualité des services	La structure s'engage à :	
		- Garantir une ponctualité pour les visites	OBLIGATOIRE
		- Disposer de documents d'information rédigés dans les langues étrangères (au minimum en anglais)	FACULTATIF
		- Adapter le nombre de toilettes au passage des groupes	OBLIGATOIRE
3.3	Suivi de la demande	La structure doit accorder une importance particulière au suivi des demandes d'option ou de réservation. Ainsi elle s'engage 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)	FACULTATIF
3.5	Participation aux actions de soutien commercial	- Participer aux actions de promotion départementales : workshops, eductours, accueils presse...	OBLIGATOIRE
		- Répondre aux 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