



Charte de Qualité

MARCHE GROUPES

RESTAURANTS

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	Le restaurant doit avoir un site Internet mis à jour régulièrement.	FACULTATIF
		- Les informations obligatoires :	FACULTATIF
		Adresse postale	FACULTATIF
		Adresse mail	FACULTATIF
		Téléphone(s)	FACULTATIF
		Les dates et heures d'ouverture sur l'année	FACULTATIF
		Le descriptif du restaurant	FACULTATIF
		Les tarifs	FACULTATIF
	Des photos donnant l'ambiance générale	FACULTATIF	
2		ACCUEIL ET DISPONIBILITE	
2.1	Accueil du groupe	Le restaurant s'engage à :	
		- Disposer d'un minimum de 50 couverts	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 restaurant	OBLIGATOIRE
	- Proposer des menus avec boissons comprises ou forfaits boissons	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	Le restaurant doit pouvoir justifier d'une période d'ouverture au minimum d'avril à octobre	OBLIGATOIRE
3.2	Qualité des services	Le restaurant s'engage à :	
		- Garantir une ponctualité dans le service	OBLIGATOIRE
		- Disposer de menus rédigés en anglais	FACULTATIF
		- Mettre en avant les produits et les producteurs locaux et régionaux	OBLIGATOIRE
		- Adapter le nombre de toilettes au passage des groupes	OBLIGATOIRE
3.3	Suivi de la demande	Le restaurant 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
		- Informer des menus en amont	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	Le restaurant 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 aux enquêtes d'observation et de suivi d'action 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