

# ENGAGEMENT DES PRESTATAIRES DIVERS



**Soucieux de garantir le meilleur service au juste prix et de véhiculer la meilleure image de marque pour ALSACE WELCOME, chaque responsable d'un établissement, commerçant, entrepreneur, artisan, prestataire, souhaitant intégrer l'association ALSACE WELCOME s'engage préalablement à signer la présente charte de qualité et de déontologie, intégrant les conditions suivantes :**

## I. QUALITÉ DE SERVICE

### 1. Privilégier l'accueil du Client

1. Accueillir le client dans une tenue correcte avec sourire et politesse.
2. Pouvoir accueillir le client dans sa langue ou à défaut en anglais.
3. Prendre en charge de façon spécifique les clients présentant un handicap.
4. S'assurer que les informations fournies au client soient bien comprises.
5. Avoir une attitude positive, notamment sur la région ALSACE et tout ce qui l'entoure.
6. Accueillir avec soin tous les clients potentiels, qu'ils soient locaux, touristes ou congressistes.
7. Garder devant le client une attitude courtoise au sein de l'équipe de vente.
8. Respecter les horaires affichés.

### 2. Fournir les meilleures prestations

1. Veiller à la qualité des prestations proposées.
2. Tenter de les adapter aux attentes spécifiques correspondant à des segments de clientèle (enfants, personnes âgées, handicapées, etc.).
3. Tout faire afin d'adapter les horaires d'ouverture en fonction des souhaits de la clientèle et des manifestations locales.
4. Limiter l'attente du client.
5. Avoir toujours le souci de l'attractivité et de l'innovation



### **3. Offrir au client un cadre de qualité**

1. Offrir un cadre agréable, aussi bien à l'extérieur (devanture, vitrine, accès) qu'à l'intérieur.
2. Proposer, lorsque des toilettes sont mises à disposition des clients, des sanitaires équipés et entretenus.

### **4. Informer le Client sur les activités touristiques et culturelles sans hésiter de valoriser les autres établissements adhérents d'ALSACE WELCOME**

1. Informer les clients des spectacles, activités et animations proposées sur le secteur avec une préconisation prioritaire des partenaires d'ALSACE WELCOME, ainsi que les aspects ludiques et attractifs qu'offre la Région
2. Mettre à disposition des clients des plans de la ville ou savoir les orienter vers l'Office du tourisme.
3. Fournir au client les renseignements pratiques dont il a besoin.
4. Orienter le client vers d'autres commerces et/ou prestataires d'ALSACE WELCOME, lorsque le produit ou service n'est pas proposé.
5. S'impliquer dans les actions de promotion et de communication des événements mis en place par ALSACE WELCOME (packages, foires et expositions, congrès divers, jeux, etc.).

## **II. CONFORMITÉ ET LOYAUTÉ DES PRIX**

Les commerçants, artisans, prestataires de service s'engagent à :

### **1. Respecter la réglementation en vigueur**

- Veiller au respect de tous les textes réglementaires en vigueur concernant notamment les soldes, les ventes en liquidation ou au déballage.

### **2. Appliquer des règles de transparence et de loyauté en matière de prix**

1. Afficher les prix, en euro.
2. Etablir, à la demande du client, une facture en euro exclusivement, faisant ressortir la T.V.A.
3. Respecter une éthique des prix, y compris durant les congrès et autres manifestations

## **III. CONSTANTE AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE**



Les commerçants, artisans, prestataires d'Alsace Welcome s'engagent à :

### **1. Traiter les réclamations des clients**

1. Répondre par courrier dans la semaine à toute réclamation écrite adressée à l'établissement.

2. Prendre en compte immédiatement toute remarque négative ou plainte émanant du client pour mettre en place des mesures correctives qui devront être engagées dans les meilleurs délais.

### **2. Améliorer les prestations et le cadre du service fourni**

1. Tenir compte des commentaires des clients ou d'ALSACE WELCOME pour faire évoluer son offre.

2. Améliorer en permanence l'efficacité et la qualité du service.

### **3. Former le personnel**

- Former le personnel aux exigences de la présente Charte.

## **IV. TRAÇABILITÉ**

Les commerçants, artisans, prestataires de service s'engagent à conserver les documents suivants :

1. Les réclamations clients et les réponses apportées.

2. Les comptes-rendus des visites d'organismes de contrôles externes en matière de qualité, hygiène et sécurité.

3. Les fiches attestant de la formation du personnel.

Fait à SELESTAT le

Pour ALSACE WELCOME  
Le Président :

Pour l'Adhérent