

ENGAGEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'HEBERGEMENT



Soucieux de garantir le meilleur service au juste prix et de véhiculer la meilleure image de marque pour ALSACE WELCOME, chaque responsable d'un hôtel, d'une résidence hôtelière, d'un village de vacances, d'un gîte et plus généralement d'un complexe d'hébergement, 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

L'hôtelier s'engage à :

1. Privilégier l'accueil du Client

1. Accueillir le client dans une tenue correcte, propre et facilement identifiable par le client (le cas échéant port d'un badge).

2. Assurer un accueil personnalisé de chaque client avec un mot de bienvenue (« Bonjour Monsieur, bonjour Madame, bienvenue à l'hôtel (...), avez-vous fait un bon voyage, etc. »).

3. Accueillir le client avec le sourire.

4. Utiliser aussi souvent que possible le nom du client.

5. S'exprimer dans la langue du client ou à défaut en anglais ou en allemand.

6. Se tenir à la vue du client et disponible pour le renseigner.

7. Dans le cas où le personnel d'accueil est déjà occupé, faire patienter le client par une mise en attente aimable avec une formule de politesse ou par un geste d'accueil (regard ou mouvement de tête) et essayer de limiter au maximum son attente.

8. Prendre en charge de façon spécifique les clients présentant un handicap :

- accompagner les clients qui le souhaitent jusqu'à leur chambre,
- si nécessaire écrire les renseignements donnés oralement, transporter les bagages.

9. S'assurer que les informations fournies au client soient bien comprises.

10. Souhaiter un agréable séjour au client avant qu'il quitte la banque d'accueil et qu'il prenne possession de sa chambre.

2. Fournir les meilleures prestations

1. Offrir des prestations de service de qualité, conformes à la classification de l'hôtel ou du type d'hébergement concerné.
2. Savoir les adapter aux attentes spécifiques de la nationalité des clients hébergés ou des segments de clientèle particuliers (enfants, personnes âgées, personnes handicapées).
3. Savoir décrire précisément et dans leur intégralité, avec leurs horaires d'ouverture, l'ensemble des services proposés par l'hôtel (ex : petit déjeuner).
4. Adapter, dans la mesure du possible, les horaires des prestations en fonction des souhaits de la clientèle.
5. Pour toutes les prestations, limiter l'attente du client.
6. Mettre à disposition du client des fournitures usuelles : un nécessaire de toilette, du cirage, un nécessaire de couture, un séchoir à cheveux, un kit de rasage...

3. Offrir au client un cadre de qualité

1. Accueillir le client dans un hall d'accueil (mobilier, etc.) parfaitement entretenu et propre en permanence.
2. Adapter les conditions de confort au lieu et aux services de la catégorie de l'hôtel concerné.
3. Proposer un produit d'hébergement dont la propreté et l'hygiène sont toujours irréprochables.
4. Offrir un cadre d'hébergement (chambre) avec du mobilier confortable et parfaitement entretenu, et des équipements en bon état de marche.

4. Assurer la sécurité du client et de ses biens

1. Disposer d'un système de sécurisation à partir de 23 heures : porte de l'hôtel fermée ou présence d'un veilleur de nuit.
2. Mettre à disposition un coffre-fort pour préserver les biens du client.
3. Afficher dans chaque chambre des consignes de sécurité lisibles et à jour.
4. Assister les clients victimes d'agressions ou de vols et les accompagner auprès des structures administratives et le cas échéant médicales.

5. Informer le Client sur les activités touristiques et culturelles et sur 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 du lieu où ils se trouvent

3. Fournir au Client les renseignements pratiques dont il a besoin (localisation et horaires des commerces, service de proximité, office du tourisme...)

II. CONFORMITÉ ET LOYAUTÉ DES PRIX

L'hôtelier s'engage à :

1. Respecter la réglementation en vigueur

1. Veiller scrupuleusement au respect de tous les textes réglementaires en vigueur.

2. Mettre en place le plus rapidement possible les dispositions et les aménagements requis par les nouvelles réglementations.

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

1. Afficher à l'entrée, à la réception, et derrière la porte de chaque chambre, les tarifs des chambres et autres prestations proposées par l'hôtel, conformément à la loi.

2. Établir une addition détaillée, en euros exclusivement, faisant ressortir la T.V.A.

3. Respecter les engagements contractuels conclus avec les organisateurs de congrès et d'autres manifestations organisées par les prestataires habituels d'ALSACE WELCOME

1. Reconnaître l'organisateur ou l'agence réceptive officielle nommée par celui-ci pour gérer chaque manifestation.

2. Mettre à disposition de l'organisateur officiellement reconnu en tant que tel, un contingent maximum de chambres pour chaque manifestation, suivant les besoins de ce dernier, et en fonction de la capacité totale de l'établissement :

a) Pour les établissements accordant actuellement au minimum 15% (quinze pour cent) de leur capacité totale, ils devront passer à 20% (vingt pour cent) dès l'année suivante et reconduire cet engagement minimum de 20% par la suite.

b) Les établissements qui à ce jour allouent 5% (cinquante pour cent) de leur capacité totale devront passer dans l'année suivante à 10% (dix pour cent) de leur capacité totale.

3. Engagement sans faille d'offrir les meilleures conditions tarifaires à toutes les demandes de réservation émanant directement d'ALSACE WELCOME, ou de ses prestataires contractuels.

4. Verser à l'organisateur la commission sur la totalité du contingent attribué au départ de la manifestation ou de la réservation de séjour, après pointage et validation du nombre total de chambres louées à cette occasion.

5. Orienter les clients vers d'autres prestataires ou établissements exclusivement membres d'ALSACE WELCOME, lorsque les capacités d'accueils sont atteintes et que le service attendu par le client ne peut être rendu dans les conditions telles que définies dans cette charte.

Fait à SELESTAT le

Pour ALSACE WELCOME

Le Président :

Pour l'Adhérent