

# ENGAGEMENT DES PROFESSIONNELS DE LA RESTAURATION



**Soucieux de garantir le meilleur service au juste prix et de véhiculer la meilleure image de marque pour ALSACE WELCOME, chaque responsable d'un restaurant, d'une auberge, brasserie, ferme-auberge et plus généralement de tout établissement de restauration 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

Le restaurateur s'engage à :

### **1. Privilégier l'accueil du Client**

1. Accueillir le client avec le sourire, de façon personnalisée avec un mot de bienvenue (« bonjour Monsieur, bonjour Madame, bienvenue dans notre établissement (...) ») etc

2. Montrer au client qu'il est attendu en l'accompagnant rapidement à sa table

3. Identifier le personnel par une tenue vestimentaire reconnaissable

4. Utiliser aussi souvent que possible le nom du client en présence d'un membre du personnel d'accueil parlant au minimum l'anglais ou l'allemand.

5. Proposer des menus et cartes en plusieurs langues (avec au minimum une version en allemand ou en anglais)

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

7. Développer un véritable esprit d'accueil pour que le repas du client soit un vrai moment de plaisir (par exemple, conseiller le client dans le choix des plats, des vins...)

8. Prendre en charge de façon spécifique les clients présentant un handicap, les assister dans leur installation, si nécessaire écrire les renseignements donnés oralement.

9. Avoir une attitude positive, notamment sur la destination ALSACE et ses alentours

## **2. Fournir les meilleures prestations**

1. Elaborer les plats servis dans l'établissement par des professionnels, à partir de produits de qualité, de préférence issus du terroir et sûrs sur le plan sanitaire.

2. Informer au mieux les clients sur les caractéristiques des produits proposés au menu ou à la carte (origine, appellation, etc)

3. Assurer le service au client avec une hygiène impeccable, avec la politesse et le respect requis.

4. Limiter l'attente entre les plats

5. Adapter les horaires des services dans toute la mesure du possible en fonction des souhaits de la clientèle. Servir obligatoirement, les jours d'ouverture, les clients, lorsqu'ils s'attablent, au minimum entre 12H et 14H pour un déjeuner et entre 19H30 et 22H pour un dîner.

6. Proposer une carte dans la langue du Client, au minimum en anglais.

7. Accepter au minimum deux types de cartes de crédit différentes.

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

1. Servir le Client dans un cadre aménagé avec du mobilier confortable, parfaitement entretenu et toujours propre.

2. Mettre à disposition des clients des toilettes propres, sans odeur désagréable, équipées d'un lavabo et d'un miroir.

## **4. Assurer la sécurité du client et de ses biens**

1. Veiller à la meilleure sécurité possible des biens et des clients.

2. 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...)

4. Orienter les clients vers d'autres prestataires ou établissements membres d'ALSACE WELCOME, lorsque la qualité du service attendu par le client ne peut être rendue.

## II CONFORMITÉ ET LOYAUTÉ DES PRIX

Le restaurateur 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 carte et menus de façon lisible à l'extérieur de l'établissement.
2. Ne pas pratiquer d'augmentation de prix pour les congrès et autres manifestations.
3. Établir une addition détaillée, en euros exclusivement, faisant ressortir la T.V.A. et indiquant clairement le service contenu dans le prix.

### **3. Respecter les engagements contractuels conclus avec les organisateurs de congrès et d'autres manifestations organisées par les prestataires habituels d'als@ce welcome**

1. Reconnaître l'organisateur ou l'agence réceptive officielle nommée par celui-ci pour gérer chaque manifestation.
3. Engagement sans faille d'offrir les meilleures conditions tarifaires à toutes les demandes de réservation émanant directement d'als@ce welcome, ou de ses prestataires contractuels.
3. Verser à l'organisateur la commission sur la totalité de la prestation réalisée, après pointage et validation par l'organisateur

### **4. Respecter les normes et règlements en matière d'hygiène et de sécurité**

1. Respecter les normes européennes d'hygiène (HACCP) avec formation du personnel.
2. Ne pas annoncer comme « frais » des produits de conserve ou surgelés.
3. Faire contrôler régulièrement par une société spécialisée, les produits ou préparations par des prélèvements et analyses bactériologiques.

## III CONSTANTE AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE

Le restaurateur s'engage à :

### **1. Évaluer la qualité du service**

1. Être attentif au moindre changement de comportement ou d'humeur du client, pouvant traduire un manque ou une insatisfaction.

2. Réaliser une auto-évaluation du service de l'établissement.

3. Mesurer la satisfaction de la clientèle, grâce notamment à la mise à disposition des clients d'un questionnaire d'évaluation de satisfaction.

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

1. Répondre par courrier dans les 3 (trois) jours à toute réclamation écrite adressée au restaurant

2. Prendre en compte immédiatement toute remarque négative ou plainte émanant du client, relative à sa réservation de table, et mettre en place des mesures correctives qui devront être engagées dans les meilleurs délais, la satisfaction du client restant la priorité pour le restaurateur, autant que pour ALSACE WELCOME

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

1. Prendre en compte les résultats des enquêtes de satisfaction et en particulier les commentaires des clients pour faire évoluer son produit et son service.

2. Améliorer en permanence l'efficacité et la qualité du service et établir pour cela des plans d'actions d'amélioration.

## **4. Former le personnel**

1. Former le personnel aux exigences de la présente charte.

2. Informer ou former le personnel (selon le besoin) sur les actions d'amélioration mises en œuvre.

# **IV. TRAÇABILITÉ**

### **Le restaurateur s'engage à conserver les documents suivants :**

1. Les résultats des enquêtes de satisfaction

2. Les réclamations clients et les réponses apportées

3. Les résultats des auto-contrôles

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

5. Les plans d'action d'amélioration

6. Les fiches détaillant les actions correctives et préventives mises en œuvre

7. Les fiches attestant de la formation du personnel

Fait à SELESTAT le

Pour ALSACE WELCOME

Pour l'Adhérent