

ENGAGEMENT DES AUTOCARISTES et TRANSPORTEURS PRESTATAIRES



Soucieux de garantir le meilleur service au juste prix et de véhiculer la meilleure image de marque pour ALSACE WELCOME, chaque responsable de société de transports souhaitant travailler pour le compte de 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 et soignée avec sourire et politesse.

2. Pouvoir accueillir le client si possible 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 et attentionnée

8. Respecter les horaires de transports convenus.

9. Assurer le chargement des bagages et valises des Clients dans les meilleures conditions

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. Limiter l'attente du client.

4. Avoir toujours le souci du service rendu et de la satisfaction du Client

3. Offrir au client un véhicule soigné et de qualité

1. Offrir un espace agréable, aussi bien à l'extérieur (véhicule propre), 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 et sur les avantages proposés aux Clients 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. Fournir au client les renseignements pratiques dont il a besoin.

3. 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.).

4. Diffuser auprès des Clients transportés, les CD des programmes d'ALSACE WELCOME sur les écrans des bus qui en sont équipés

II. CONFORMITÉ ET respect des règles

La Société de Transports adhérente s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation en vigueur, de sorte qu'ALSACE WELCOME ne puisse jamais être mise en cause dans la recherche de responsabilités, en cas de manquement aux règles en vigueur du seul fait du transporteur.

III. CONSTANTE AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Les Sociétés de transports s'engagent à :

1. Traiter les réclamations des clients

1. Répondre par courrier dans la semaine à toute réclamation écrite adressée à l'établissement concerné.
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 les services aux Clients.
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 Transporteurs membres de l'association ALSACE WELCOME 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, et de sécurité des véhicules de transport.
3. Les fiches attestant de la formation du personnel.