

# ENGAGEMENT des Propriétaires de MAISONS D'HÔTES ou de GÎTES



**Soucieux de garantir le meilleur service au juste prix et de véhiculer la meilleure image de marque pour ALSACE WELCOME, chaque responsable d'une maison d'hôtes ou d'un gîte, 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 propriétaire s'engage à :

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

1. Accueillir le client dans une tenue correcte, propre et appropriée.
2. Assurer un accueil personnalisé de chaque client avec un mot de bienvenue (« Bonjour Monsieur, bonjour Madame, bienvenue dans notre maison (...), 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 signataire serait occupé par une conversation téléphonique par exemple, 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 fournir toutes les informations nécessaires quand au fonctionnement des appareils ou services mis à disposition des Clients,
  - proposer une aide au transport des bagages.
9. S'assurer que les informations fournies au client soient bien comprises.

10. Souhaiter un agréable séjour au client avant qu'il prenne possession de sa chambre.

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

1. Offrir des prestations de service de qualité, conformes à la classification du gîte 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 votre maison (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...
7. Assurer à la demande et en cas de nécessité, le transport des hôtes vers un lieu commun de ramassage et faire de même au retour des Clients (concerne groupes constitués participants à des excursions organisées par ALSACE WELCOME)

## **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 des locaux concernés.
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 la maison ou de l'immeuble fermée.
2. Mettre à disposition un coffre-fort si nécessaire et au minimum, un lieu sécurisé 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. Mettre à disposition, le cas échéant, les programmes d'excursions d'un jour programmés par ALSACE WELCOME

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

Le propriétaire de la chambre, de la maison d'hôtes ou du gîte 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, conformément à la loi.

2. Établir une addition détaillée, en euros exclusivement

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.

Fait à SELESTAT le

Pour ALSACE WELCOME

Le Président :

Pour l'Adhérent