

CONTRAT « WILLKOMMEN IM PAYS DE SAINT JEAN DE MONTS »

CHARTRE TRIENNALE COMMUNAUTE DES ACCUEILLANTS

« HOTELS ET RESTAURANTS »

METTRE EN PLACE UN ACCUEIL +

- Mon personnel d'accueil est en capacité de pouvoir comprendre, s'exprimer et échanger en allemand, grâce à un recrutement lié à la maîtrise de cette langue (ou des notions de base en référence au métier). Un affichage « Deutsch gesprochen hier » est mis en place.
- Je dispose d'informations propres à mon établissement en langue allemande (notice de bienvenue, affichage des prix, n° d'urgence, infos hygiène et sécurité, modalités d'accès au wifi, etc.)
- Mes produits (mets et vins) émanent de la gastronomie locale et mon personnel peut les conseiller en allemand.
- Je mets à disposition gratuitement le wifi.
- Je traduis l'ensemble de mes données en allemand dans le Système d'Information Touristique (S.I.T.) de mon territoire.
- Je propose un geste d'accueil spécifique allant au-delà de ce que le visiteur s'attend à trouver et n'entrant pas dans les services habituels de l'établissement. Exemples : cadeau de bienvenue (bouteille d'eau gazeuse, bouteille de vin local, spécialité locale), plateau courtoisie à disposition dans la chambre, chaînes TV allemandes dans l'espace commun, journaux allemands, plats végétariens, horaires d'ouverture élargis, couchage adapté, etc.

Précisez votre geste d'accueil + ; il sera valorisé dans la promotion (site internet de l'Office de Tourisme) :

- Je mets à disposition de ma clientèle allemande un lexique français/allemand, facilitant la communication et le séjour de mes clients en France (fourni par l'Office de Tourisme), afin de leur apporter une aide rapide aux situations les plus fréquemment rencontrées.

AIDER À LA RÉOLUTION DES PROBLÈMES

- Mon personnel possède un véritable état d'esprit d'accueil, en assurant à mes visiteurs étrangers une écoute attentive, bienveillante, à la fois complice et discrète, visant à répondre à leurs demandes spécifiques et à instaurer un climat de confiance.
- J'aide mes clients étrangers dans la résolution des problèmes qu'ils rencontrent ; je suis prête(e) à me mobiliser et à accompagner les personnes en difficulté dans leur démarche, afin de leur faciliter le bon déroulement de leur séjour et de les rassurer (problèmes d'orientation, de stationnement, compréhension d'un écrit, d'un problème de santé, relation avec un prestataire touristique...)

ÊTRE LE RELAIS DE LA CAMPAGNE DE COMMUNICATION

- Je contribue à la visibilité et à la promotion de l'opération « Willkommen in Pays de Saint Jean de Monts » en apposant le logo (document remis par l'Office de Tourisme)
- Je mets à disposition de ma clientèle allemande la liste à jour des membres de la Communauté des Accueillants (remise par l'Office de Tourisme)

PARTICIPER À L'ÉVALUATION DES RÉSULTATS DE LA DÉMARCHE

- Je m'engage à participer au(x) bilan(s) de l'opération en communiquant mes chiffres de fréquentation sur ma clientèle étrangère à : t.pasquier@paysdesaintjeandemonts.fr
- Je m'engage à mettre en place les objectifs communs définis annuellement par la Communauté des Accueillants
- Je rejoins les réseaux sociaux d'*Atlantikküste Frankreich*

Facebook : <https://www.facebook.com/AtlantikkuesteFrankreich/>

Instagram : <https://www.instagram.com/AtlantikkuesteFrankreich/>



ENGAGEMENT

Nom de l'établissement :

Prénom/NOM :

Adresse :

.....

Site Internet :

Tel : Mail :

Rejoindre la Communauté des Accueillants permet d'accéder à un appui technique (boîte à outils), afin d'optimiser l'adaptation et la communication de mon offre à destination de la clientèle allemande.

Je, soussigné(e) (nom/fonction)
m'engage à respecter a minima 75% des critères de la présente charte pour une période de 3 ans à compter de ce jour et à être à jour de mon classement/label/qualification durant cette période.

Fait le.....

À Signature et cachet



La présente charte est valable 3 ans

Le suivi du respect des engagements sera réalisé par les Offices de Tourisme partenaires.