

Exemples de questions à ajouter dans le questionnaire des clients mystères

À partir de :

Audit en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme TM



Table des matières

<p>LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATION 8</p> <p style="padding-left: 20px;">La prise de ligne 8</p> <p style="padding-left: 20px;">Le traitement de la demande / la réservation 8</p> <p style="padding-left: 20px;">Le répondeur..... 8</p> <p style="padding-left: 20px;">La demande d'informations..... 8</p> <p>L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS – LA SIGNALÉTIQUE - LA TERRASSE (SI EXISTANTE)..... 9</p> <p style="padding-left: 20px;">Les abords du site et la signalétique..... 9</p> <p style="padding-left: 20px;">Le parking, les espaces extérieurs privatifs (si existants) 9</p> <p style="padding-left: 20px;">Les affichages extérieurs..... 9</p> <p>L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE..... 10</p> <p style="padding-left: 20px;">Entrée du site (billetterie, kiosque ou espace d'accueil) 10</p> <p style="padding-left: 20px;">Billetterie, kiosque 10</p> <p style="padding-left: 20px;">L'espace d'accueil..... 10</p> <p>L'ACCUEIL DU CLIENT 10</p> <p style="padding-left: 20px;">L'accueil du client à son arrivée 10</p> <p style="padding-left: 20px;">La réservation sur site d'une activité sportive et de loisir 11</p> <p style="padding-left: 20px;">Le paiement et la facturation..... 11</p> <p>SANITAIRES ET VESTIAIRES..... 12</p> <p style="padding-left: 20px;">Les sanitaires..... 12</p>	<p style="padding-left: 20px;">Les vestiaires 12</p> <p>LES SERVICES COMPLEMENTAIRES 13</p> <p style="padding-left: 20px;">Les services proposés aux enfants 13</p> <p style="padding-left: 20px;">La boutique ou l'espace de vente (si existant)..... 13</p> <p style="padding-left: 20px;">La petite restauration (si existante) 13</p> <p style="padding-left: 20px;">La restauration traditionnelle (si existante)..... 14</p> <p style="padding-left: 20px;">Aire de pique-nique..... 15</p> <p>LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT 15</p> <p style="padding-left: 20px;">Le suivi de l'e-réputation..... 15</p> <p style="padding-left: 20px;">Le suivi des questionnaires de satisfaction 15</p> <p style="padding-left: 20px;">Le suivi des réclamations 15</p> <p style="padding-left: 20px;">Analyse de l'écoute client 16</p> <p>LE DEVELOPPEMENT DURABLE 16</p> <p style="padding-left: 20px;">La sensibilisation 16</p> <p style="padding-left: 20px;">La prise en compte de l'environnement 16</p> <p style="padding-left: 20px;">Les aspects sociaux..... 16</p> <p style="padding-left: 20px;">La valorisation de la région 16</p> <p>THÉMATIQUE : PARC D'ATTRACTIONS..... 17</p> <p style="padding-left: 20px;">Parcs d'attractions..... 17</p> <p style="padding-left: 20px;">Les supports de médiation digitaux 18</p> <p>THÉMATIQUE : GOLF 18</p>
--	---

Équipements du Golf	18
La prise en compte de l'environnement	19
THÉMATIQUE : SPORT DE NATURE ACCOMPAGNÉ	19
Sport de nature encadré	19
Les services proposés aux enfants	20
THÉMATIQUE : PARCOURS ACCROBATIQUE EN HAUTEUR	20
Répartition du personnel	20
Les parcours et les équipements	20
Adaptabilité du langage du client	21
Volet environnemental	21
THÉMATIQUE : SORTIE EN MER	21
Le bateau	21
Les sanitaires du bateau	21
Le confort du bateau	22
La croisière	22
Activité Pêche	22
Matériel de pêche	22
Collation /restauration	23
Volet environnemental	Erreur ! Signet non défini.
HÉBERGEMENT - CAMPING	23
LE BATIMENT D'ACCUEIL	23
L'aspect extérieur du bâtiment d'accueil	23

L'aspect intérieur de bâtiment d'accueil	23
L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SEJOUR	23
La prise en charge du client à l'arrivée	23
La prise en charge du client durant le séjour	24
Le départ du client	24
L'information à la clientèle	24
L'HEBERGEMENT	24
L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu	24
L'emplacement nu	25
L'aspect extérieur du locatif	25
L'aspect général intérieur du locatif	25
Le couchage du locatif	25
Le mobilier du locatif	25
Les équipements intérieurs du locatif	25
L'information à la clientèle dans le locatif	26
La salle de bains du locatif	26
L'assistance	26
L'aire de service pour les campings car (si existante)	26
L'HEBERGEMENT N°2	26
L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu (Hébergement n°2)	26

L'aspect général intérieur du locatif (Hébergement n°2)	26	Les services à la clientèle	30
Le couchage du locatif (Hébergement n°2)	27	La prise en charge des enfants.....	30
L'HEBERGEMENT N°3	27	L'ESPACE BAR – PETITE RESTAURATION - SNACKING (si existant).	30
L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu (Hébergement n°3)	27	La salle de bar-petite restauration.....	30
L'aspect général intérieur du locatif (Hébergement n°3)	27	L'offre de bar - petite restauration	30
Le couchage du locatif (Hébergement n°3)	27	Le service du client au bar - petite restauration	31
LES BLOCS SANITAIRES N°1	27	LA RESTAURATION TRADITIONNELLE DU SITE (si existante).....	31
L'aspect extérieur des sanitaires communs (bloc sanitaire n°1)	27	L'offre de produits.....	31
Les lavabos (bloc sanitaire n°1).....	27	L'accueil du client.....	31
LES BLOCS SANITAIRES N°2	28	Les cartes et les menus	31
L'aspect extérieur des sanitaires communs (bloc sanitaire n°2)	28	Le service du client au restaurant	32
Les lavabos (bloc sanitaire n°2).....	28	La salle de restaurant et la mise en place de la table	32
LES ESPACES ET EQUIPEMENTS COMMUNS : SANITAIRES, SALLES	29	L'entrée / le plat principal / le fromage / le dessert / la boisson chaude en fin de repas.....	32
COMMUNES, EQUIPEMENTS ET ACTIVITES LUDIQUES.....	29	Le service du client au bar - petite restaurant	32
L'intérieur du camping	29	LA SUPERETTE (si existante)	32
Les salles communes.....	29	L'espace de vente.....	32
La piscine (si existante)	29	L'offre de produits.....	33
Les équipements ludiques	29	La prise en charge du client.....	33
Les animations	29	LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT	33
		Le suivi de l'e-réputation.....	33

Le suivi des questionnaires de satisfaction.....	33	Les affichages extérieurs.....	36
Le suivi des réclamations	33	L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SEJOUR -	
Analyse de l'écoute client	33	36
L'écoute client est analysée	33	La prise en charge du client à l'arrivée.....	36
LE DEVELOPPEMENT DURABLE	34	La prise en charge du client durant le séjour	37
La sensibilisation	34	Le départ du client	37
La prise en compte de l'environnement	34	L'information à la clientèle.....	37
Les aspects sociaux	34	LES ESPACES COMMUNS.....	37
La valorisation de la région	34	L'aspect général du Hall Réception	37
HÉBERGEMENT – HOTEL.....	34	Les couloirs, les escaliers, les ascenseurs.....	38
LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE		Le salon ou l'espace salon	38
D'INFORMATIONS	34	Les sanitaires	38
La prise de ligne	34	Les équipements de loisir.....	38
Le traitement de la demande	35	Les services à la clientèle	38
La reformulation et la confirmation de la demande.....	35	La prise en charge des enfants.....	39
Le répondeur.....	35	LA CHAMBRE	39
La demande d'informations	35	La première impression générale.....	39
L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS - LA	35	La literie.....	39
SIGNALISATION - LA TERRASSE (SI EXISTANTE).....	35	Le mobilier.....	40
L'accès à l'établissement.....	35	Les équipements	40
Les abords de l'établissement et la signalétique	36	L'information à la clientèle dans la chambre	40
Le parking, la terrasse et les extérieurs privatifs (si existants) 36		LA SALLE DE BAINS	40

La première impression générale	40	La valorisation de la région	44
Les équipements	40	RESTAURANT	44
Le linge de toilette	41	L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SEJOUR -	
LES CHAMBRES SUPPLEMENTAIRES	41	44
Chambre contrôlée n°1.....	41	L'accueil du client au restaurant	45
LE BAR (si existant).....	41	Les cartes et les menus	45
Le bar.....	41	La prise de commande	45
L'espace de bar	42	Le service du client.....	45
Le bar.....	42	Le départ du client	46
LE PETIT DEJEUNER	42	LA SALLE DE RESTAURANT	46
La salle de petit déjeuner.....	42	L'aspect général de la salle de restaurant.....	46
Le service du client.....	42	La mise en place de la table au restaurant	46
Les produits du petit déjeuner.....	43	LES PRODUITS DE LA TABLE.....	47
LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT	43	Le service de l'apéritif	47
Le suivi de l'e-réputation.....	43	L'entrée	47
Le suivi des questionnaires de satisfaction.....	43	Le plat principal.....	47
Le suivi des réclamations	43	Le fromage, le dessert.....	47
Analyse de l'écoute client	43	La boisson chaude en fin de repas	47
LE DEVELOPPEMENT DURABLE	44	LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS	47
La sensibilisation	44	Le hall d'accueil et les espaces communs (si existant(s) et	
La prise en compte de l'environnement	44	distinct(s) de la salle de restaurant).....	47
Les aspects sociaux	44	Les sanitaires	48

Les services à la clientèle	48
L'information à la clientèle	48
La prise en charge des enfants.....	48
LE BAR (si existant).....	48

L'espace de bar (si existant et distinct de la salle de restaurant)	48
L'offre de bar	49
Le service du client au bar.....	49

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATION

La prise de ligne

1. L'appel est répondu avant la 5ème sonnerie.
2. L'interlocuteur annonce le nom de l'entreprise
3. Si la conversation est mise en attente, celle-ci n'excède pas une minute

Le traitement de la demande / la réservation

1. Le professionnel questionne le client pour cerner ses attentes.
2. Les réponses apportées par le professionnel sont adaptées et donnent envie au client de pratiquer l'activité.
3. Si réservation par téléphone, le nom du client, le nombre de personnes et les conditions tarifaires sont clairement définis.
4. Si réservation par téléphone, les prérequis à l'activité sont spontanément indiqués.
5. Si réservation par téléphone, une reformulation est effectuée en fin de conversation.
6. Si réservation par téléphone ou par courriel, une confirmation de la réservation est envoyée par courriel
7. En cas d'incertitude sur la tenue de l'activité, le professionnel s'engage à recontacter le client pour confirmer ou infirmer l'activité. Le professionnel communique une date.

8. Le professionnel propose spontanément des informations sur l'accès au lieu d'activité.
9. L'interlocuteur est courtois, employant les formules de politesse adaptées. Le cas échéant, la mise en attente et la reprise de ligne s'accompagne des formules d'usage.
10. L'accueil téléphonique est assuré en au moins une langue étrangère.

Le répondeur

1. En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique. Le ton de message est courtois, employant les formules de politesse adaptées.
2. Le message du répondeur annonce le nom du site et informe des horaires d'ouverture.
3. Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires d'ouverture en au moins une langue étrangère.
4. Pour les structures ne disposant pas de local d'accueil, il est possible de laisser un message sur le répondeur

La demande d'informations

1. Lors d'une demande d'informations individuelle, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.
2. Lors d'une demande d'information de groupe, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.
3. Lors d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.
4. Lors d'une demande d'informations, la réponse mentionne le logo Qualité Tourisme™ dans la signature.

5. Pendant les périodes d'ouverture de l'établissement, lors d'une demande d'informations, la réponse écrite (courriel ou courrier) est envoyée sous 48h.
6. Pendant les périodes d'ouverture de l'établissement, lors d'une demande d'informations, la réponse écrite par mail est envoyée sous 24h.

L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS – LA SIGNALÉTIQUE - LA TERRASSE (SI EXISTANTE)

Les abords du site et la signalétique

1. Si autorisée, une signalétique d'accès est visible, lisible et uniforme.
2. La structure ou le lieu de rendez-vous est facile à trouver.
3. Les abords privatifs de la structure sont propres.
4. Les abords privatifs de la structure sont en bon état.
5. Une enseigne est présente et on identifie clairement l'entrée de la structure.
6. Les enseignes et la signalétique d'accès sous la responsabilité du site sont propres.
7. Les enseignes et la signalétique d'accès sous la responsabilité du site sont en bon état.
8. Les enseignes et la signalétique sous la responsabilité du site sont homogènes.
9. L'entrée du site est soignée et véhicule une bonne image du site
10. Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendrier. Ils sont vidés régulièrement.

Le stationnement, les espaces extérieurs privatifs (si existants)

1. Le site dispose d'un stationnement privé ou public à moins de 200 mètres de l'entrée de la structure ou du lieu de rendez-vous
2. La structure dispose d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.
3. Les extérieurs privatifs de la structure sont propres.
4. Les extérieurs privatifs à la structure sont en bon état.
5. L'ensemble des extérieurs est bien éclairé.

Les affichages extérieurs

1. La plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée de la structure.
2. Un panneau d'informations est visible depuis l'extérieur.
3. Le panneau d'informations mentionne toutes les informations pratiques sur les activités et les conditions d'accès.
4. Les informations sont soigneusement affichées et à jour.
5. Le panneau d'informations est propre.
6. Le panneau d'informations extérieur est en bon état.
7. Les affichages extérieurs sont traduits en au moins une langue étrangère.
8. Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE

Entrée du site (billetterie, kiosque ou espace d'accueil)

1. Une signalétique est présente. Elle est homogène et cohérente avec la charte graphique (si existante).
2. La signalétique est propre.
3. La signalétique est en bon état.
4. Les informations pratiques sont portées à la connaissance du client.
5. Les affichages des informations pratiques sont soignés et actualisés.
6. Les tarifs sont clairement affichés et le site propose des tarifs pour les différents segments de visiteurs (enfants, adultes, groupes, seniors, étudiants, PMR, etc.)
7. Les affichages des documents réglementaires sont soignés et actualisés.
8. Les affichages sont traduits en au moins une langue étrangère.
9. Les affichages sont traduits dans une deuxième langue étrangère.
10. Le site propose une offre adaptée à la saisonnalité.
11. Les restrictions de visite/activité (ex: attractions ou engins d'activité en maintenance) sont annoncées sur à l'entrée du site

Billetterie, kiosque

1. La billetterie valorise les activités proposées
2. Des documents d'aide à la visite/activité sont disponibles : plan du site, horaires des activités, spectacle

3. Des points de billetterie supplémentaires sont ouverts en cas d'affluence
4. Des distributeurs automatiques de billets sont disponibles
5. Des douchettes favorisant le passage de billets coupe-file ou des billets dématérialisés achetés avant d'arriver sur le site sont utilisés
6. Le site propose des cartes d'abonnement
7. Le site propose un système comptant

L'espace d'accueil

1. Le site dispose d'un espace d'accueil
2. L'aspect général de l'espace d'accueil est accueillant.
3. L'agencement et l'ameublement de l'espace d'accueil sont harmonieux.
4. L'espace d'accueil est bien ordonné.
5. L'espace d'accueil est en bon état.
6. L'espace d'accueil est propre.
7. L'espace d'accueil dispose de sièges.

L'ACCUEIL DU CLIENT

L'accueil du client à son arrivée

1. Une permanence est assurée à l'accueil pendant les heures d'ouverture définies du point d'accueil.
2. La prise en charge du client est rapide.

3. Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement soit par un affichage extérieur, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client.
4. Le positionnement du personnel ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée.
5. La tenue corporelle et vestimentaire du personnel d'accueil est propre et soignée.
6. Le client est spontanément salué à son arrivée.
7. L'accueil est cordial.
8. La prise en charge du client est efficace. Si le personnel d'accueil est occupé, il fait un signe de reconnaissance. Il donne priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches.
9. La prise en charge du visiteur est adaptée aux différents types de clientèles.
10. L'accueil et le paiement peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.
11. BONUS - L'accueil et le paiement peuvent être assurés dans une deuxième langue étrangère.
12. La gestion de la file d'attente est organisée de manière efficace
13. Le personnel introduit oralement le contenu de la visite ou de l'activité

La réservation sur site d'une activité sportive et de loisir

1. Le client est spontanément questionné pour cerner ses attentes (niveau de pratique, nombre de personnes, âge, etc.).
2. Le professionnel se montre dynamique pour valoriser l'activité.
3. Les conditions tarifaires (et les éventuels suppléments) sont clairement spécifiées au client.

4. Les différentes prestations sont présentées et le professionnel peut proposer une ou plusieurs prestations adaptées au besoin du client.
5. Le professionnel informe spontanément sur les prestations temporairement impraticables.

Le paiement et la facturation

- 1- Une facture est remise au client sur demande. La facturation est claire, complète et bien présentée.
- 2- La structure accepte au moins deux moyens de paiement.
- 3- Le client est remercié pour son règlement.
- 4- Le client est remercié et salué au moment de son départ de l'espace d'accueil
- 5- L'aménagement des lieux facilite la déambulation des visiteurs.
- 6- Un itinéraire est suggéré et organisé de façon à permettre au visiteur de faire le tour de toutes les activités présentes sur le site.
- 7- La signalétique est soignée, claire et visible ou un plan de visite est mis à disposition.
- 8- La signalétique est propre
- 9- La signalétique est en bon état.
- 10- Présence de sièges confortables sur le parcours de visite à espace régulier.
- 11- L'éclairage du parcours de visite est en bon état de fonctionnement et adapté.
- 12- Les consignes à respecter sont portées à la connaissance du public. En cas de non-respect, le personnel fait respecter les consignes de façon appropriée.
- 13- Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités sont propres.

- 14- Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités sont en bon état.
- 15- Les activités sont adaptées à un large public familial (enfants, adultes, seniors/individuels, groupe...)
- 16- Le site a mis en place un dispositif de formation à la sécurité du personnel et assure un suivi de ses compétences
- 17- Le personnel veille à la sécurité du visiteur
- 18- Les consignes de sécurité sont visibles de tous et lisibles
- 19- Les consignes de sécurité sont traduites en au moins une langue étrangère ou sont transcrites par des pictogrammes
- 20- Les consignes de sécurité sont traduites dans une deuxième langue étrangère
- 21- Les équipements des activités sont en bon état
- 22- Les équipements des activités sont propres
- 23- Les équipements de protection individuels (EPI) prêtés ou loués sont propres.
- 24- Les équipements de protection individuels (EPI) prêtés ou loués sont sécurisants
- 25- Le matériel est adapté à la morphologie du client.
- 26- Le matériel remis est propre, en bon état et prêt à l'emploi.
- 27- Délimitation et interdiction de visite des zones en travaux ou en cours d'entretien
- 28- Indication rigoureuse et sécurisation des zones dangereuses ou glissantes (pièces d'eau, zones pentues...)
- 29- La tenue corporelle et vestimentaire des opérateurs est propre et soignée. Ils sont facilement identifiables.
- 30- Les opérateurs sont courtois

SANITAIRES ET VESTIAIRES

Les sanitaires

- 1- La structure dispose de salle de bain
- 2- Les sanitaires sont bien équipés.
- 3- L'aspect général des sanitaires est accueillant.
- 4- Les équipements des sanitaires sont propres.
- 5- Les équipements des sanitaires sont en bon état.
- 6- Les revêtements des sanitaires sont propres.
- 7- Les revêtements des sanitaires sont en bon état.
- 8- L'ensemble des équipements des sanitaires fonctionne bien.
- 9- Il n'y a pas d'odeur désagréable dans les sanitaires.
- 10- Le nombre de sanitaires est adapté à la capacité d'accueil

Les vestiaires

- 1- Si l'activité nécessite un changement de tenue, la structure dispose d'un vestiaire adapté.
- 2- Les vestiaires sont équipés de patères et de bancs.
- 3- Les vestiaires sont équipés de casiers pour déposer les affaires personnelles ou un endroit sécurisé est proposé par le professionnel.
- 4- Le visiteur peut accéder en autonomie aux vestiaires

- 5- Les vestiaires sont équipés de cabines de douches ou une solution de rinçage existe à moins de 200 m.
- 6- Les revêtements et les équipements (vestiaires et douches) sont en bon état.
- 7- Les revêtements et les équipements (vestiaires et douches) sont propres.
- 8- Pour les parcs aquatiques, le revêtement du sol est non glissant
- 9- Pour les parcs aquatiques, un pédiluve est présent à la sortie du vestiaire

LES SERVICES COMPLEMENTAIRES

Les services proposés aux enfants

- 1- Le professionnel propose des activités spécifiques pour les enfants.
- 2- Lors de l'activité, le professionnel adapte son discours au public enfant et/ou mineur présent.
- 3- Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont propres
- 4- Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont en bon état.
- 5- Si existants, un affichage concernant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile) précisant l'âge des enfants pouvant utiliser ces jeux est parfaitement visible, lisible, propre et en bon état.

La boutique ou l'espace de vente (si existant)

- 1- La boutique ou espace de vente est accueillant.

- 2- La boutique ou l'espace de vente est propre
- 3- La boutique ou l'espace de vente est en bon état.
- 4- L'aménagement de la boutique est attractif et la boutique est bien achalandée.
- 5- Les horaires d'ouverture de la boutique doivent correspondre à l'activité du site.
- 6- La gamme de produits est diversifiée.
- 7- La gamme de prix est large.
- 8- Un ticket de caisse est remis avec l'ensemble des mentions obligatoires
- 9- Les produits valorisent la thématique du site.
- 10- Sur demande un paquet cadeau est réalisé.
- 11- Le prix est indiqué de manière visible pour chaque produit.
- 12- Le personnel est aimable, disponible et attentif aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des renseignements sur les produits proposés.
- 13- Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans au moins une langue étrangère.
- 14- Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans une deuxième langue étrangère.

La petite restauration (si existante)

- 1- L'espace de petite restauration dispose de sièges.
- 2- L'espace de petite restauration est accueillant.
- 3- L'espace de petite restauration est propre.
- 4- L'espace de petite restauration est en bon état.

- 5- Le mobilier et la vaisselle de la petite restauration sont en bon état.
- 6- Le mobilier et la vaisselle de la petite restauration sont propres.
- 7- Le personnel est souriant, accueillant et prend rapidement en charge le client.
- 8- Il existe un choix varié de produits
- 9- Le personnel de la petite restauration est capable d'assurer la prise en charge de la clientèle dans une langue étrangère.
- 10- Le personnel de la petite restauration est capable d'assurer la prise en charge de la clientèle dans une deuxième langue étrangère.

La restauration traditionnelle (si existante)

- 1- L'accueil est cordial à l'arrivée du client au restaurant.
- 2- La prise en charge est efficace et adaptée aux clientèles spécifiques.
- 3- Le personnel de la restauration est capable d'assurer la prise en charge de la clientèle dans une langue étrangère.
- 4- Le personnel de la restauration est capable d'assurer la prise en charge de la clientèle dans une deuxième langue étrangère.
- 5- Il existe une carte de plats et de vins. Les cartes et menus sont soignés, attractifs et complets. Une offre variée d'entrées, de plats, de desserts et de boissons est disponible.
- 6- Si l'établissement propose des spécialités maison (entrées, plats, ou desserts) et/ou des spécialités issues de la gastronomie locale ou élaborées à base de produits locaux (entrées, plats, fromages ou desserts), elles sont valorisées sur la carte.
- 7- Un menu enfant est proposé, sinon la possibilité d'avoir des portions et un tarif adapté aux enfants est clairement mentionné.
- 8- L'affichage des tarifs des consommations est bien présenté
- 9- La carte des menus est traduite au moins en une langue étrangère.
- 10- La carte des menus est traduite en une deuxième langue étrangère.
- 11- La prise de commande est rapide et complète. Le serveur est en mesure de conseiller le client (choix du vin, du plat, produits locaux...).
- 12- L'attitude de l'ensemble du personnel est professionnelle.
- 13- Le serveur souhaite un ""bon appétit"" ou une ""bonne dégustation"" au client, s'assure de la satisfaction du client au moins une fois durant le repas. Il est attentif au bon déroulement du repas. L'attente entre les plats est gérée.
- 14- Le personnel de cuisine comprend au moins une personne qualifiée.
- 15- Le personnel de salle est constitué d'au moins une personne qualifiée.
- 16- Le client est remercié et salué au moment de son départ du restaurant
- 17- L'aspect général de la salle de restaurant est accueillant.
- 18- La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.
- 19- Le restaurant met à disposition des familles au moins une chaise haute ou un rehausseur propre et en bon état
- 20- Les revêtements muraux, les sols, les plafonds, les portes et les fenêtres de la salle de restaurant sont propres.
- 21- Les revêtements muraux, les sols, les plafonds, les portes et les fenêtres de la salle de restaurant sont en bon état.
- 22- Le mobilier de la salle de restaurant et la mise en place de la table sont propres.
- 23- Le mobilier de la salle de restaurant et la mise en place de la table sont en bon état.
- 24- La présentation de l'entrée est appétissante, les quantités de l'entrée sont bien proportionnées. Elle est à bonne température et savoureuse.

- 25- La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.
- 26- La présentation du plateau et/ou de l'assiette de fromages et/ou du dessert est appétissante, les quantités sont bien proportionnées.
- 27- La boisson chaude est à bonne température et savoureuse. Le café est servi avec un accompagnement.

Aire de pique-nique

- 1- Il y a une zone prévue pour pique-niquer
- 2- Cette zone est propre
- 3- Cette zone est en bon état
- 4- Une poubelle propre et en bon état est positionnée à proximité immédiate de la zone de pique-nique

LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

- 1- L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 site.
- 2- L'établissement a mis en place un système d'alerte pour être informé des avis de consommateurs.
- 3- L'établissement exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs
- 4- La réponse apportée par l'établissement est constructive.

Le suivi des questionnaires de satisfaction

- 1- Le questionnaire de satisfaction est accessible au visiteur ou en fin d'activité le professionnel remet le questionnaire de satisfaction et/ou indique au visiteur la possibilité de faire part de sa satisfaction (questionnaire papier ou numérique).
- 2- Le questionnaire de satisfaction est disponible dans un endroit de passage du client au moment de son départ.
- 3- Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une langue étrangère.
- 4- Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.
- 5- L'établissement apporte une réponse aux enquêtes de satisfaction mentionnant une insatisfaction notable et la traite comme une réclamation.
- 6- Les questionnaires et les enquêtes de satisfaction sont archivés.
- 7- Si un plan d'actions a été établi suite au pré-audit ou à l'audit précédent, celui-ci a été complété.

Le suivi des réclamations

- 1- L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations
- 2- L'établissement archive l'ensemble des réclamations dans un classeur dédié avec un tableau de suivi.
- 3- L'établissement dispose d'un courrier type de prise en compte d'une réclamation
- 4- L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.
- 5- Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Analyse de l'écoute client

- 1- Un référent qualité est identifié dans l'établissement.
- 2- L'écoute client est analysée
- 3- Le site a une connaissance fine de ses publics et met en œuvre un outil de comptage des visiteurs.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La sensibilisation

- 1- Le personnel a été sensibilisé au tri des déchets.
- 2- Le personnel est sensibilisé à la gestion économe de l'eau et de l'énergie.

La prise en compte de l'environnement

- 1- Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement ou par le professionnel
- 2- L'établissement ou le professionnel met en place au moins une mesure visant à réduire la production de déchets.
- 3- L'établissement ou le professionnel a mis en place au moins trois mesures visant à réduire la consommation d'eau et/ou la consommation énergétique.
- 4- L'établissement utilise au moins deux produits présentant un faible impact sur l'environnement.
- 5- Présence d'une information présentant les actions de l'établissement en faveur de l'environnement et/ou incitant les clients à participer
- 6- L'établissement a prévu de mettre au moins une mesure supplémentaire dans les 3 ans à venir

- 7- L'établissement est engagé dans une démarche environnementale

Les aspects sociaux

- 1- L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.
- 2- L'établissement est labellisé Tourisme et Handicap

La valorisation de la région

- 1- L'établissement privilégie des produits issus de la production locale (collation/pique-nique)
- 2- Présence d'informations touristiques locales.
- 3- L'établissement a mis en place une action de valorisation du territoire.
- 4- Le personnel peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.
- 5- Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiqués au client.
- 6- L'exploitant a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : hôtels, activités...
- 7- Présence d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère.
- 8- Présence d'une documentation touristique dans une deuxième langue étrangère.
- 9- Si existant, le site participe à l'alimentation du système d'information touristique local

THÉMATIQUE : PARC D'ATTRACTIONS

Parcs d'attractions

- 1- Les espaces extérieurs sont propres.
- 2- Les espaces extérieurs sont en bon état.
- 3- Les espaces verts sont entretenus et travaillés
- 4- L'aménagement des lieux facilite la déambulation des visiteurs.
- 5- Un itinéraire est suggéré et organisé de façon à permettre au visiteur de faire le tour de toutes les animations présentes sur le site.
- 6- La signalétique est soignée, claire et visible ou un plan de visite est mis à disposition.
- 7- La signalétique est propre
- 8- Présence de sièges confortables sur le parcours de visite à espace régulier
- 9- L'éclairage du parcours de visite est en bon état de fonctionnement et adapté.
- 10- Les consignes à respecter sont portées à la connaissance du public. En cas de non-respect, le personnel fait respecter les consignes de façon appropriée.
- 11- Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités sont propres.
- 12- Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités sont en bon état.
- 13- Les activités sont adaptées à un large public familial (enfants, adultes, seniors/individuels, groupe...)
- 14- Le site a mis en place un dispositif de formation à la sécurité du personnel et assure un suivi de ses compétences
- 15- Le personnel veille à la sécurité du visiteur
- 16- Les consignes de sécurité sont visibles de tous et lisibles
- 17- Les consignes de sécurité sont traduites en au moins une langue étrangère ou sont transcrites par des pictogrammes
- 18- Les consignes de sécurité sont traduites dans une deuxième langue étrangère
- 19- Les équipements des activités sont en bon état
- 20- Les équipements des activités sont propres
- 21- Le matériel remis est propre en bon état et prêt à l'emploi.
- 22- Délimitation et interdiction de visite des zones en travaux ou en cours d'entretien
- 23- Indication rigoureuse et sécurisation des zones dangereuses ou glissantes (pièces d'eau, zones pentues...)
- 24- La tenue corporelle et vestimentaire des opérateurs est propre et soignée. Ils sont facilement identifiables.
- 25- Les opérateurs sont courtois
- 26- Un opérateur est présent sur chaque attraction
- 27- L'opérateur d'attraction rappelle les consignes de sécurité
- 28- L'opérateur d'attraction présente le déroulement de l'attraction
- 29- Le visiteur est informé sur le niveau de sensation : accessible à tous, averti, extrême
- 30- Les animations (attractions, ateliers, spectacles, etc.) s'intègrent dans la thématisation du site.
- 31- Les animations sont adaptées à un large public familial (enfants, adultes, senior/individuel, groupe...)

- 32- Le site dispose d'une diversité dans ses animations. Au moins de 2 types d'animations différentes sont présentes dans le site
- 33- Les attractions sont en bon état
- 34- Les attractions sont propres
- 35- Les temps d'attente pour accéder aux différentes activités sont annoncés et/ou affichés pour permettre au visiteur d'organiser sa visite.
- 36- Le personnel veille à la propreté du site
- 37- Le site est thématisé
- 38- Le thème est développé sur des éléments de décors, sur les attractions, les revêtements muraux
- 39- BONUS : Une ambiance sonore renforce la thématisation du site
- 40- Les éléments techniques sont dissimulés
- 41- Une mascotte se balade sur l'enceinte du site par intermittence
- 42- Le personnel est costumé
- 43- Les attractions et animations sont diversifiées et adaptées au public cible
- 44- Des distributeurs de boissons, des fontaines à eau ou une vente ambulante de boissons est disponible les jours de forte chaleur

Les supports de médiation digitaux

- 1- Le site dispose d'une application numérique ou d'un site mobile offrant un complément de visite
- 2- Le site a mis en place un accès gratuit au Wifi pour permettre le téléchargement des applications et l'accès aux réseaux sociaux

- 3- Le site dispose de bornes e-beacon qui permettent l'envoi de Push par Bluetooth sur les mobiles des visiteurs qui ont téléchargé l'application. Les Push offrent un complément de visite ludique ou pédagogique (informations complémentaires, réalité augmentée, etc.)

THÉMATIQUE : GOLF

Équipements du Golf

- 1- Ouverture du golf à l'année
- 2- Existence d'un pro-shop avec espace de vente de produits consommables de base
- 3- Existence d'un club house avec bar-snack ou espace restauration ouvert les mêmes jours que le golf (au minimum jusqu'à 16h).
- 4- Existence d'un practice
- 5- Existence d'un putting green
- 6- Existence d'un practice couvert
- 7- Existence d'un bunker d'entraînement
- 8- Présence de marques de départ
- 9- Présence de lave-balles remplis d'eau régulièrement
- 10- Présence de poubelles vidées régulièrement
- 11- Du matériel d'entretien est mis à disposition sur le parcours.
- 12- Présence d'une signalétique générale du parcours de Golf
- 13- Présence d'une signalétique sur les départs de chaque trou

- 14- Présence de repères de jeu sur chaque trou (distances au sol ou sur les côtés)
- 15- La hauteur ou la fréquence des tontes est conforme
- 16- Existence WC à mi-parcours

La prise en compte de l'environnement

- 1- Le golf a une gestion centralisée de l'eau via un pilotage informatique pour maîtriser la quantité d'eau
- 2- Au minimum 20% de la surface du golf restent sauvages pour préserver la faune et la flore

THÉMATIQUE : SPORT DE NATURE ACCOMPAGNÉ

Sport de nature encadré

- 1- Au préalable, le guide s'est assuré de la praticabilité et de l'intérêt du circuit support de visite (jour ou zone de chasse, droit d'accès, chemin praticable, conditions météo, conditions de mer...) afin d'assurer la sécurité de la prestation.
- 2- Le guide présente les fragilités environnementales du site et les précautions à suivre (pas de déchets, respect des écosystèmes, cueillette raisonnée, pas de dégradations, palmage...)
- 3- Il partage sa passion, ses coups de cœur, son plaisir.
- 4- Le guide oriente ses explications en fonction des attentes des participants.
- 5- Il fait participer dans le respect du milieu naturel et de la sécurité des participants

- 6- Avant de démarrer une explication, il vérifie que tout le monde écoute, donne en quelques phrases l'intérêt du site pour concentrer l'écoute des participants, puis commence la visite
- 7- Le guide a une démarche pédagogique.
- 8- Il introduit tout de suite le prochain déplacement et le prochain arrêt.
- 9- Il s'interrompt, pour laisser le temps de poser des questions.
- 10- Il répète la question posée, si tout le monde n'a pas pu l'entendre.
- 11- Chaque participant peut écouter et échanger avec le guide dans de bonnes conditions.
- 12- Le guide s'adresse à tout le monde (en regardant tout le monde), y compris aux enfants.
- 13- Il se montre à l'écoute de chacun et discute avec tous. S'il converse lors du parcours, cela ne se transforme pas en relation privilégiée. Son attitude fait qu'il se montre disponible pour chacun.
- 14- Le guide se positionne de manière à être vu et entendu de tous sans avoir à parler trop fort.
- 15- Il laisse des moments de silence.
- 16- Il utilise des mots concrets, qui ont du sens pour les participants. Il évite le jargon des spécialistes ou explicite les mots techniques ou scientifiques.
- 17- Le guide a recours aux anecdotes.
- 18- Il ne donne jamais le sentiment de répéter un discours.
- 19- Le guide détient une paire de jumelles et / ou une longue-vue qu'il prête aux participants.
- 20- Le guide détient une couverture de survie ou le matériel adéquat.
- 21- Le guide détient un guide de détermination (faune, flore...) ou tout livre de référence en rapport avec le thème de la sortie

- 22- Il dispose d'une carte (IGN, géologique ou autre) pour localiser physiquement le site. Les documents sont propres, lisibles, adaptés.
- 23- Il détient des supports à montrer avant/pendant/après l'activité (photos, dessins, schémas, échantillons...). Ces supports sont en bon état et adaptés
- 24- Le guide organise le temps de progression et alterne les temps d'arrêt, de repos, les temps d'explication. Il adapte le rythme en fonction des participants mais veille au respect du timing et s'assure que tout le monde suit.
- 25- Le guide ne laisse pas le groupe s'étirer en longueur ou se diviser.
- 26- Le guide est opportuniste, il garde un œil sur la nature et le paysage et il exploite le moment présent (vol d'oiseaux, présence d'insectes, ruines ou mégalithes isolés, poissons, mammifères marins, coraux...)
- 27- Pendant l'activité, le guide détient des sacs poubelle. Il collecte les déchets du groupe ou rencontrés.
- 28- Le guide organise un débriefing de l'activité

Les services proposés aux enfants

- 1- Si un groupe comporte 6 enfants ou plus, le guide les prend à part et leur explique simplement les règles de la sortie.
- 2- Le guide organise le temps de marche et alterne les temps d'arrêt, de repos, les temps d'explication. Il adapte le rythme en fonction des participants mais veille au respect du timing et s'assure que tout le monde suit.
- 3- Le guide présente et organise la sortie comme un jeu.
- 4- Il offre la possibilité aux enfants d'être acteurs et non simplement spectateurs.
- 5- Le guide associe toujours la pédagogie au jeu et essaie d'avoir 2 à 3 séquences d'animations sur une visite pour enfants.

THÉMATIQUE : PARCOURS ACCROBATIQUE EN HAUTEUR

Répartition du personnel

- 1- La répartition du personnel sur le site est cohérente avec la disposition des parcours, de l'activité...

Les parcours et les équipements

- 1- Un panneau recense l'ensemble des parcours
- 2- Ce panneau donne des informations sur le niveau de difficulté
- 3- Ce panneau donne des informations sur le nombre de jeux
- 4- Ce panneau est propre
- 5- Ce panneau est en bon état
- 6- Il est facile de se repérer dans le parc et identifier les départs des différents parcours
- 7- Une signalétique présente chaque jeu
- 8- Cette signalétique est propre
- 9- Cette signalétique est en bon état
- 10- Les parcours sont propres
- 11- Les parcours sont en bon état
- 12- Le parcours est identifié par un code couleur
- 13- La ligne de vie est identifiée par un code couleur

- 14- Les câbles ne sont pas gainés
- 15- Les longes sont manufacturées (pas de nœud)
- 16- Les mousquetons donnent confiance
- 17- Les baudriers sont en bon état
- 18- Les poulies sont imperdables
- 19- La vitesse d'arrivée de la tyrolienne est satisfaisante
- 20- Le matériel est en quantité suffisante
- 21- Les locaux de stockage du matériel sont propres, en bon état, sont bien rangés et inspirent confiance en termes de sécurité
- 22- Il y a une utilisation de bactéricides régulière pour le matériel sensible (en contact avec la peau)
- 23- En cas de contretemps lors de la pratique, le professionnel met tout en œuvre pour satisfaire son client (gratuité, remboursement, remplacement...)
- 24- Si un problème survient lors de l'activité, le professionnel s'adapte et se montre réactif et présent

Adaptabilité du langage du client

- 1- Une attention particulière est portée aux accompagnants qui ne pratiquent pas l'activité (conjoints, enfants...)
- 2- Le site propose des parcours réservés aux enfants

Volet environnemental

- 1- Le prestataire est particulièrement vigilant à la prise en compte de l'environnement dans la conception de ses activités

- 2- Le prestataire a connaissance des différentes essences d'arbres et de la faune présent sur son site et est capable d'en parler
- 3- Le client identifie clairement les zones interdites aux piétinements
- 4- Une information quant au respect du milieu naturel est délivrée au client (soit lors du briefing ou par l'intermédiaire d'un affichage)

THÉMATIQUE : SORTIE EN MER

Le bateau

- 1- Le nom du bateau est présent sur le bateau de façon visible
- 2- Le bateau est bien entretenu
- 3- Le bateau est en bon état
- 4- Le bateau est propre
- 5- Une carte de la zone visitée est présente dans le bateau
- 6- Une carte de la zone visitée est présente dans le bateau

Les sanitaires du bateau

- 1- Le bateau équipé de sanitaires
- 2- Les sanitaires sont bien équipés.
- 3- Les sanitaires sont propres.
- 4- Les sanitaires sont en bon état.

Le confort du bateau

- 1- Les sièges/banquettes sont confortables
- 2- Le bateau est équipé de sanitaires
- 3- La capacité du bateau est adaptée au nombre de clients
- 4- Existence d'espaces distincts permettant de préserver l'intimité des sous-groupes
- 5- Des parties ombragées sont à la disposition du client
- 6- Ambiance musicale
- 7- Présence de serviettes
- 8- Présence d'un brumisateur/douchettes

La croisière

- 1- La cabine est équipée de couchettes
- 2- La cabine est équipée de sanitaires
- 3- La literie est confortable
- 4- La literie est en bon état
- 5- La literie est propre

Activité Pêche

- 1- Le prestataire doit respecter l'éthique de son activité (pêche)
- 2- L'équipage connaît les techniques de pêche
- 3- L'équipage présente une initiation à l'appât mort
- 4- L'équipage présente une initiation à l'appât vivant

- 5- L'équipage présente une initiation à la dérive
- 6- L'équipage présente une initiation aux leurres
- 7- Présence dans le bateau d'informations sur les règles de sécurité et de comportement

Matériel de pêche

- 1- Présence d'au moins un siège de combat
- 2- Mise à disposition des passagers de produits adaptés
- 3- Présence d'au moins quatre cannes équipées
- 4- Le matériel et les équipements sont en bon état
- 5- Possibilité d'équiper les cannes de lignes de 30, 50, 80, 130 lbs
- 6- Présence de gaffes fixes
- 7- Présence de gaffes volantes
- 8- Leurres en suffisance
- 9- Présence de tangons
- 10- Présence d'un Flying bridge ou d'un Tuna Tower
- 11- Explication des conditions des pratiques locales
- 12- Le matériel est adapté à la pratique de l'activité, en quantité suffisante
- 13- L'équipage donne au client des explications pour une bonne utilisation du matériel
- 14- L'équipage peut permettre au client un minimum d'autonomie dans le respect des normes de sécurité

Collation /restauration

- 1- Une collation est proposée
- 2- Des boissons sont proposées aux clients durant toute la durée de la prestation
- 3- Service de restauration à bord
- 4- Les repas proposés à bord sont à base de produits locaux
- 5- Les collations proposées sont à base de produits locaux
- 6- La cabine est équipée d'un réfrigérateur ou d'une glacière

- 3- La décoration et l'ameublement sont harmonieux.
- 4- Le bâtiment d'accueil est bien ordonné.
- 5- Le mobilier et les revêtements muraux, sols et plafonds sont propres.
- 6- Le mobilier et les revêtements muraux, sols et plafonds sont en bon état.

HÉBERGEMENT - CAMPING

LE BATIMENT D'ACCUEIL

L'aspect extérieur du bâtiment d'accueil

- 1- Le bâtiment d'accueil est mis en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, une architecture typique ou en lien avec la thématique du camping.
- 2- Les revêtements extérieurs du bâtiment d'accueil et le mobilier (si existant) sont propres.
- 3- Les revêtements extérieurs du bâtiment d'accueil et le mobilier (si existant) sont en bon état.

L'aspect intérieur de bâtiment d'accueil

- 1- L'ambiance du bâtiment d'accueil est confortable.
- 2- Le bâtiment d'accueil est spacieux.

L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SEJOUR -

La prise en charge du client à l'arrivée

- 1- Le positionnement du personnel ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée.
- 2- La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de réception est propre et soignée.
- 3- Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel du camping soit par un affichage extérieur, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client.
- 4- L'accueil est cordial.
- 5- La prise en charge du client est efficace. Si la personne en charge de l'accueil est occupée, elle fait un signe de reconnaissance. Elle donne priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches.
- 6- La réservation est trouvée rapidement, puis vérifiée avec le client. Elle est conforme.
- 7- La personne en charge de l'accueil présente spontanément les principaux services du camping.

- 8- L'accès à l'emplacement est spontanément indiqué au client.
- 9- Le client est accompagné jusqu'à son emplacement ou son locatif.
- 10- Si plusieurs emplacements sont libres, le client a le choix de son emplacement.
- 11- Dans le cas d'un séjour en locatif, un contrat de location est signé avec le client
- 12- Le contrat de location est traduit en anglais.

- 2- Les informations sont soigneusement présentées et actualisées.
- 3- Les services et équipements complémentaires sont portés à la connaissance du client.
- 4- Les affichages des services et équipements complémentaires sont traduits en au moins une langue étrangère.
- 5- Les affichages des services et équipements complémentaires sont traduits en une deuxième langue étrangère.

La prise en charge du client durant le séjour

- 1- Le personnel d'accueil a la capacité de répondre aux demandes du client durant le séjour.
- 2- Le personnel d'accueil peut s'exprimer en au moins une langue étrangère.
- 3- En cas de besoin, un membre de l'équipe est joignable en permanence.

Le départ du client

- 1- La facture du séjour est obtenue rapidement.
- 2- La facture est compréhensible et conforme aux prestations consommées.
- 3- Le suivi de la satisfaction du client est effectué avant le règlement de la facture.
- 4- Le client est remercié pour son règlement.
- 5- Le client est salué au moment de son départ.
- 6- Les formalités de départ peuvent être assurées en au moins une langue étrangère.

L'information à la clientèle

- 1- Les informations essentielles sont affichées.

L'HEBERGEMENT

L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu

- 1- Les emplacements sont bien numérotés et facilement identifiables.
- 2- Les emplacements sont bien intégrés au paysage.
- 3- Les emplacements sont suffisamment espacés les uns des autres. Les emplacements sont correctement délimités par de la végétation.
- 4- Les emplacements sont propres et bien entretenus.
- 5- Les emplacements sont situés à moins de 50m d'un point d'eau.
- 6- Les bornes électriques sont faciles d'accès et bien intégrées aux emplacements. Les bornes électriques fonctionnent bien.
- 7- Lorsque le camping est complet, les emplacements et les espaces communs ne sont pas surchargés.

L'emplacement nu

- 1- L'emplacement est bien plat
- 2- L'emplacements préserve le confort du client.

L'aspect extérieur du locatif

- 1- Le dessous des mobil-homes est aménagé ou décoré de manière esthétique.
- 2- Le locatif est doté d'une terrasse avec du mobilier.
- 3- Le mobilier extérieur est harmonieux.
- 4- Les extérieurs du locatif sont propres
- 5- Les extérieurs du locatif sont en bon état.

L'aspect général intérieur du locatif

- 1- La décoration et l'ameublement du locatif sont harmonieux.
- 2- Le locatif est bien agencé et fonctionnel.
- 3- Le locatif bénéficie d'une isolation phonique efficace.
- 4- Le locatif n'a pas d'odeurs désagréables.
- 5- L'éclairage général du locatif est satisfaisant.
- 6- Les sols sont propres.
- 7- Les sols sont en bon état.
- 8- Les revêtements muraux et les plafonds sont propres.
- 9- Les revêtements muraux et les plafonds sont en bon état.
- 10- Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux sont propres.

- 11- Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux sont en bon état.

- 12- L'occultation est efficace.

Le couchage du locatif

- 1- Le matelas est confortable. Il est doté d'une alèse housse.
- 2- Le matelas et le sommier sont propres. Si fournis, les draps, les taies d'oreiller, la couverture (ou la couette), l'alèse sont propres.
- 3- Le matelas et le sommier sont en bon état. Si fournis, les draps, les taies d'oreiller, la couverture (ou la couette), l'alèse sont en bon état.

Le mobilier du locatif

- 1- La literie principale du locatif est équipée d'une table de chevet.
- 2- Il y a une armoire ou une penderie pour suspendre et ranger ses vêtements. La taille de l'armoire est adaptée à une clientèle de long séjour.
- 3- L'ensemble du mobilier est propre.
- 4- L'ensemble du mobilier est en bon état.

Les équipements intérieurs du locatif

- 1- Les équipements ménagers, électroménagers et la vaisselle du locatif sont propres.
- 2- Les équipements ménagers, électroménagers et la vaisselle du locatif sont en bon état.
- 3- Au moins un équipement de confort est présent dans le locatif.
- 4- Un accès internet gratuit est proposé dans le locatif.

- 5- L'ensemble des équipements sont faciles d'utilisation et en bon état de fonctionnement.

- 9- Les équipements des sanitaires fonctionnent bien.

L'information à la clientèle dans le locatif

- 1- Un livret d'accueil est présent dans le locatif.
- 2- Le livret d'accueil est complet et actualisé.
- 3- Un inventaire est disponible.
- 4- La présentation de tous les documents et supports est soignée.
- 5- Le livret d'accueil et les affichages réglementaires sont traduits en au moins une langue étrangère.
- 6- Le livret d'accueil et les affichages réglementaires sont traduits en une deuxième langue étrangère.

La salle de bains du locatif

- 1- Les sanitaires comportent au minimum : douche, lavabo avec robinet mélangeur, miroir, poubelle avec couvercle, patères, tablette ou chaise.
- 2- L'arrivée d'eau chaude est rapide.
- 3- Le système de ventilation est efficace.
- 4- La salle de bains dispose d'une solution de rangement.
- 5- Les WC sont dotés d'une balayette et de papier hygiénique en quantité suffisante.
- 6- Au moins un équipement de confort est présent dans les sanitaires.
- 7- Les équipements des sanitaires sont propres.
- 8- Les équipements des sanitaires sont en bon état.

L'assistance

- 1- En cas de panne avec le matériel et les équipements, tout a été mis en œuvre pour effectuer la réparation/le remplacement dans les meilleurs délais.

L'aire de service pour les campings car (si existante).

- 1- L'aire de service est équipée d'une prise d'eau, d'un système de vidange des eaux usées et d'une borne électrique.
- 2- Les équipements de l'aire de service sont en bon état.
- 3- Les équipements de l'aire de service sont propres.
- 4- Les équipements de l'aire de service fonctionnent correctement.

L'HEBERGEMENT N°2

L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu (Hébergement n°2)

- 1- Les emplacements sont suffisamment espacés les uns des autres. Les emplacements sont correctement délimités par de la végétation.
- 2- Les emplacements sont propres et bien entretenus.

L'aspect général intérieur du locatif (Hébergement n°2)

- 1- La décoration et l'ameublement du locatif sont harmonieux.
- 2- Les revêtements sont propres.

- 3- Les revêtements sont en bon état.
- 4- Les équipements et le mobilier sont propres.
- 5- Les équipements et le mobilier en bon état.

Le couchage du locatif (Hébergement n°2)

- 1- Le matelas est confortable.

L'HEBERGEMENT N°3

L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu (Hébergement n°3)

- 1- Les emplacements sont suffisamment espacés les uns des autres. Les emplacements sont correctement délimités par de la végétation.
- 2- Les emplacements sont propres et bien entretenus.

L'aspect général intérieur du locatif (Hébergement n°3)

- 1- La décoration et l'ameublement du locatif sont harmonieux.
- 2- Les revêtements sont propres.
- 3- Les revêtements sont en bon état.
- 4- Les équipements et le mobilier sont propres.
- 5- Les équipements et le mobilier sont en bon état

Le couchage du locatif (Hébergement n°3)

- 1- Le matelas est confortable.

LES BLOCS SANITAIRES N°1

L'aspect extérieur des sanitaires communs (bloc sanitaire n°1)

- 1- Le bloc sanitaire est bien intégré au paysage.
- 2- L'éclairage intérieur extérieur des sanitaires est satisfaisant
- 3- Les revêtements extérieurs du bloc sanitaire sont en bon état.
- 4- Les revêtements extérieurs du bloc sanitaire sont propres.
- 5- Les revêtements muraux, sols et plafonds sont propres.
- 6- Les revêtements muraux, sols et plafonds sont en bon état.

Les lavabos (bloc sanitaire n°1)

- 1- Les sanitaires et les équipements sont nettoyés régulièrement
- 2- Il n'y a pas d'odeur désagréable dans les sanitaires.
- 3- Les lavabos sont bien équipés.
- 4- Les lavabos sont propres.
- 5- Les lavabos sont en bon état.
- 6- Les lavabos sont en bon état de fonctionnement.
- 7- Les WC sont bien équipés.
- 8- Les WC hommes et femmes sont distincts.
- 9- Les WC sont dans un espace distinct des douches et des lavabos.

- 10- Les WC sont propres.
- 11- Les WC sont en bon état.
- 12- Les WC sont en bon état de fonctionnement.
- 13- Les douches sont bien équipées.
- 14- L'arrivée d'eau chaude est rapide et le débit est satisfaisant.
- 15- L'évacuation des eaux usées est efficace.
- 16- Les douches sont propres.
- 17- Les douches sont en bon état.
- 18- Les douches sont en bon état de fonctionnement.
- 19- Au moins un bloc sanitaire est équipé d'un bac à laver le linge.
- 20- Au moins deux équipements complémentaires sont disponibles.

LES BLOCS SANITAIRES N°2

L'aspect extérieur des sanitaires communs (bloc sanitaire n°2)

- 1- Le bloc sanitaire est bien intégré au paysage.
- 2- L'éclairage intérieur extérieur des sanitaires est satisfaisant
- 3- Les revêtements extérieurs du bloc sanitaire sont en bon état.
- 4- Les revêtements extérieurs du bloc sanitaire sont propres.
- 5- Les revêtements muraux, sols et plafonds sont propres.
- 6- Les revêtements muraux, sols et plafonds sont en bon état.

Les lavabos (bloc sanitaire n°2)

- 1- Les sanitaires et les équipements sont nettoyés régulièrement
- 2- Il n'y a pas d'odeur désagréable dans les sanitaires.
- 3- Les lavabos sont bien équipés.
- 4- Les lavabos sont propres.
- 5- Les lavabos sont en bon état.
- 6- Les lavabos sont en bon état de fonctionnement.
- 7- Les WC sont bien équipés.
- 8- Les WC hommes et femmes sont distincts.
- 9- Les WC sont dans un espace distinct des douches et des lavabos.
- 10- Les WC sont propres.
- 11- Les WC sont en bon état.
- 12- Les WC sont en bon état de fonctionnement.
- 13- Les douches sont bien équipées.
- 14- L'arrivée d'eau chaude est rapide et le débit est satisfaisant.
- 15- L'évacuation des eaux usées est efficace.
- 16- Les douches sont propres.
- 17- Les douches sont en bon état.
- 18- Les douches sont en bon état de fonctionnement.

- 19- Au moins un bloc sanitaire est équipé d'un bac à laver le linge.
- 20- Au moins deux équipements complémentaires sont disponibles.

LES ESPACES ET EQUIPEMENTS COMMUNS : SANITAIRES, SALLES COMMUNES, EQUIPEMENTS ET ACTIVITES LUDIQUES

L'intérieur du camping

- 1- Les voies internes au camping sont bien balisées et entretenues.
- 2- La circulation est limitée à 10km/h.
- 3- Les espaces communs sont bien signalés
- 4- Il n'y a pas de pollution visuelle.
- 5- Le camping est agrémenté d'une végétation naturelle.
- 6- La végétation est bien entretenue.
- 7- La déchetterie, ou l'espace dédié aux poubelles, est tenu propre et en bon état
- 8- Le ramassage des déchets ne génère pas de nuisances

Les salles communes

- 1- L'ambiance des salles communes est confortable.
- 2- La décoration et l'ameublement sont harmonieux.
- 3- Les salles communes sont propres.
- 4- Les salles communes sont en bon état.

La piscine (si existante)

- 1- Les horaires d'ouverture de la piscine sont affichés à l'extérieur et sont respectés.
- 2- L'eau de la piscine et du pédiluve est claire et propre
- 3- Le bassin, les plages et le mobilier de la piscine sont propres.
- 4- Le bassin, les plages et le mobilier de la piscine sont en bon état.
- 5- Les toilettes de la piscine sont bien équipées.
- 6- Les toilettes de la piscine sont en bon état
- 7- Les toilettes de la piscine sont propres

Les équipements ludiques

- 1- Au moins trois équipements de loisirs sont proposés au client.
- 2- Au moins deux équipements de loisirs supplémentaires sont proposés au client.
- 3- Les équipements et/ou le matériel de loisirs sont propres. Les espaces de pratique et/ou de stockage sont bien entretenus.
- 4- Les équipements et/ou le matériel de loisirs est en bon état.
- 5- L'affichage concernant la sécurité relative à l'utilisation des équipements de loisirs est parfaitement visible, lisible, propre et en bon état.

Les animations

- 1. L'affichage concernant le déroulement ou l'organisation des activités proposées sur le site est parfaitement visible, lisible, propre et en très bon état.
- 2. Au moins une animation enfant est proposée par semaine.

3. Au moins une animation (en journée) adulte est proposée par semaine.
4. Au moins une animation nocturne est proposée par semaine.
5. Le programme des animations est affiché et sa présentation est soignée.
6. Le programme des animations et des activités est conforme à la documentation et/ou site internet

Les services à la clientèle

- 1- Au moins trois services complémentaires sont à disposition du client.
- 2- Au moins deux services complémentaires supplémentaires sont à disposition du client.
- 3- Une connexion wifi est disponible sur le camping.

La prise en charge des enfants

1. Au moins 3 équipements pour enfants ou bébés sont mis à la disposition du client
2. Au moins un jeu pour les tous petits est proposé (bac à sable, bascule, etc.)
3. Une aire de jeux est proposée pour les enfants.
4. Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont propres.
5. Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont en bon état.
6. L'affichage concernant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile), précisant
7. L'âge des enfants pouvant utiliser ces jeux est parfaitement visible, lisible, propre et en bon état.

8. Les équipements, les activités et les animations à destination des enfants et/ou bébés sont portés à la connaissance du client.

L'ESPACE BAR – PETITE RESTAURATION - SNACKING (si existant).

La salle de bar-petite restauration

1. L'ambiance de la salle de bar - petite restauration est accueillante.
2. La décoration de la salle de bar - petite restauration est harmonieuse.
3. Les revêtements muraux, les sols et les plafonds de la salle de bar - petite restauration sont propres.
4. Les revêtements muraux, les sols et les plafonds de la salle de bar - petite restauration sont en bon état.
5. Le mobilier de la salle de bar - petite restauration est propre.
6. Le mobilier de la salle de bar - petite restauration est en bon état.
7. Si bar existant, le comptoir et l'arrière du bar sont propres et ordonnés.
8. Si bar existant, le comptoir et l'arrière du bar sont en bon état.
9. La terrasse est bien aménagée

L'offre de bar - petite restauration

- 1- Il existe une carte de bar-restaurant.
- 2- La carte de bar-restaurant est traduite.
- 3- La carte de bar-restaurant est traduite dans une deuxième langue étrangère.

- 4- La carte du bar-restaurant est soignée et attractive.

Le service du client au bar - petite restauration

- 1- La table et les assises sont stables et propres.
- 2- Les verres sont adaptés à la boisson servie.
- 3- La vaisselle est propre.
- 4- La vaisselle est en bon état.
- 5- Le client est spontanément salué par le personnel du bar - petite restauration. La prise en charge est rapide.
- 6- L'accueil est cordial.
- 7- La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de bar-restaurant est propre et soignée.
- 8- Le service est assuré avec professionnalisme.
- 9- Les boissons sont servies avec des amuses-bouches.
- 10- Les boissons sont servies à bonne température.
- 11- Les plats sont servis à bonne température.
- 12- Les toilettes du bar/petite restauration sont bien équipées.
- 13- Les toilettes du bar/petite restauration sont en bon état
- 14- Les toilettes du bar/petite restauration sont propres

LA RESTAURATION TRADITIONNELLE DU SITE (si existante)

L'offre de produits

- 1- Les horaires d'ouverture sont affichés à l'extérieur et sont respectés.
- 2- La carte des plats et menus est affichée.

L'accueil du client

- 1- L'accueil est cordial à l'arrivée du client au restaurant.
- 2- La prise en charge est efficace et adaptée aux clientèles spécifiques.
- 3- Le personnel de la restauration est capable d'assurer la prise en charge de la clientèle dans une langue étrangère.
- 4- BONUS - Le personnel de la restauration est capable d'assurer la prise en charge de la clientèle dans une deuxième langue étrangère.

Les cartes et les menus

- 1- Il existe une carte de plats et de vins. Les cartes et menus sont soignés, attractifs. Une offre variée d'entrées, de plats, de desserts et de boissons est disponible.
- 2- Si l'établissement propose des spécialités maison (entrées, plats, ou desserts) et/ou des spécialités issues de la gastronomie locale ou élaborées à base de produits locaux (entrées, plats, fromages ou desserts) , elles sont valorisées sur la carte.
- 3- La carte des menus est traduite au moins en une langue étrangère.
- 4- La carte des menus est traduite en une deuxième langue étrangère.

Le service du client au restaurant

- 1- La prise de commande est rapide et complète. Le serveur est en mesure de conseiller le client (choix du vin, du plat, produits locaux...).
- 2- L'attitude de l'ensemble du personnel est professionnelle.
- 3- Le serveur souhaite un bon appétit ou une bonne dégustation au client, s'assure de la satisfaction du client au moins une fois durant le repas. Il est attentif au bon déroulement du repas. L'attente entre les plats est gérée.'
- 4- Le personnel de cuisine comprend au moins une personne qualifiée.
- 5- Le personnel de salle est constitué d'au moins une personne qualifiée.
- 6- Le client est remercié et salué au moment de son départ du restaurant

La salle de restaurant et la mise en place de la table

- 1- L'aspect général de la salle de restaurant est accueillant.
- 2- La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.
- 3- Les revêtements muraux, les sols, les plafonds, les portes et les fenêtres de la salle de restaurant sont propres.
- 4- Les revêtements muraux, les sols, les plafonds, les portes et les fenêtres de la salle de restaurant sont en bon état.
- 5- Le mobilier de la salle de restaurant et la mise en place de la table sont propres.
- 6- Le mobilier de la salle de restaurant et la mise en place de la table sont en bon état.

L'entrée / le plat principal / le fromage / le dessert / la boisson chaude en fin de repas

- 1- La présentation de l'entrée est appétissante, les quantités de l'entrée sont bien proportionnées. Elle est à bonne température et savoureuse.
- 2- La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.
- 3- La présentation du plateau et/ou de l'assiette de fromages et/ou du dessert est appétissante, les quantités sont bien proportionnées.
- 4- Les fromages et/ou les desserts sont à bonne température et savoureux.
- 5- La boisson chaude est à bonne température et savoureuse. Le café est servi avec un accompagnement.

Le service du client au bar - petite restaurant

- 1- Les toilettes de bar - petite restauration sont bien équipées.
- 2- Les toilettes du bar/restaurant sont en bon état
- 3- Les toilettes du bar/restaurant sont propres

LA SUPERETTE (si existante)

L'espace de vente

- 1- Les revêtements muraux, les sols et les plafonds sont propres.
- 2- Les revêtements muraux, les sols et les plafonds sont en bon état.
- 3- Les horaires d'ouverture sont affichés à l'extérieur et sont respectés.

L'offre de produits

- 1- A minima, l'épicerie propose les produits suivants : des produits alimentaires (dont certains sont régionaux), des produits d'hygiène, des produits d'entretien, des souvenirs, des cartes postales et de la presse.
- 2- A minima, l'épicerie propose du pain frais et des viennoiseries.
- 3- Les prix des produits sont lisiblement affichés.

La prise en charge du client

- 1- L'accueil et la prise de congé sont cordiales
- 2- Le personnel est aimable et disponible

LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

- 1- L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 site.
- 2- L'établissement a mis en place un système d'alerte pour être informé des avis de consommateurs.
- 3- L'établissement exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs
- 4- La réponse apportée par l'établissement est constructive.

Le suivi des questionnaires de satisfaction

- 1- Le questionnaire de satisfaction est disponible dans un endroit de passage du visiteur au moment de son départ.

- 2- Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une langue étrangère.
- 3- Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.
- 4- L'établissement apporte une réponse aux enquêtes de satisfaction mentionnant une insatisfaction notable et la traite comme une réclamation.
- 5- Les questionnaires et les enquêtes de satisfaction sont archivés.
- 6- Si un plan d'actions a été établi suite au pré-audit ou à l'audit précédent, celui-ci a été complété.

Le suivi des réclamations

- 1- L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations
- 2- L'établissement archive l'ensemble des réclamations dans un classeur dédié avec un tableau de suivi.
- 3- L'établissement dispose d'un courrier type de prise en compte d'une réclamation
- 4- L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.
- 5- Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Analyse de l'écoute client

- 1- Un référent qualité est identifié dans l'établissement.

L'écoute client est analysée

- 1- L'écoute client est analysée
- 2- Le site a une connaissance fine de ses publics et met en oeuvre un suivi de ses clients.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La sensibilisation

- 1- Le personnel a été sensibilisé au tri des déchets.
- 2- Le personnel est sensibilisé à la gestion économe de l'eau et de l'énergie.

La prise en compte de l'environnement

- 1- Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement.
- 2- L'établissement a mis en place au moins une mesure visant à réduire la production de déchets.
- 3- L'établissement a mis en place au moins trois mesures visant à réduire la consommation d'eau et/ou la consommation énergétique.
- 4- L'établissement utilise au moins deux produits présentant un faible impact sur l'environnement.
- 5- Présence d'une information présentant les actions du camping en faveur de l'environnement et/ou incitant les visiteurs à participer
- 6- L'établissement a prévu de mettre au moins une mesure supplémentaire dans les 3 ans à venir

Les aspects sociaux

- 1- L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.
- 2- L'établissement est labellisé tourisme et handicap pour au moins deux handicaps

La valorisation de la région

- 1- L'établissement privilégie des produits issus de la production locale.

2- Présence d'informations touristiques locales.

3- L'établissement a mis en place une action de valorisation du territoire.

4- L'agenda des événements locaux (jours de marché, festivités, ...) de la semaine est porté à la connaissance de la clientèle

5- Le personnel peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.

6- Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiqués au client.

7- L'exploitant a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : hôtels, activités...

8- Présence d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère.

9- Présence d'une documentation touristique en une deuxième langue étrangère.

10- Si existant, le site participe à l'alimentation du système d'information touristique local.

HÉBERGEMENT – HOTEL

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

La prise de ligne

- 1- L'appel doit aboutir avant la 5ème sonnerie.

- 2- L'interlocuteur annonce le nom de l'établissement.
- 3- Si la conversation est mise en attente, celle-ci n'excède pas une minute.

Le traitement de la demande

- 1- Si l'établissement est complet, une solution est proposée au client.
- 2- Les informations communiquées par l'interlocuteur sont précises et répondent à la demande.
- 3- Les éléments essentiels du séjour sont bien précisés avec le client.
- 4- La conversation téléphonique est fluide. L'interlocuteur ne marque pas d'hésitation dans l'enregistrement de la réservation.
- 5- L'interlocuteur est courtois, employant les formules de politesse adaptées. Le cas échéant, la mise en attente et la reprise de ligne s'accompagnent des formules d'usage.

La reformulation et la confirmation de la demande

- 1- La reformulation orale doit comporter les éléments essentiels de la réservation.
- 2- L'interlocuteur propose spontanément des informations sur l'accès à l'établissement.
- 3- L'interlocuteur propose spontanément une confirmation par courriel.
- 4- La confirmation de la réservation est complète.
- 5- L'accueil téléphonique est assuré en au moins une langue étrangère.

Le répondeur

- 1- En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique. Le ton de message est courtois, employant les formules de politesse adaptées.

- 2- Le message du répondeur annonce le nom de l'établissement et informe des horaires d'ouverture.
- 3- Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires d'ouverture en au moins une langue étrangère.

La demande d'informations

- 1- Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.
- 2- Lors d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.
- 3- Lors d'une demande d'informations, la réponse mentionne le logo Qualité Tourisme™ dans la signature.
- 4- Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite (courriel ou courrier) est reçue sous 48h.
- 5- Pendant les périodes d'ouverture de l'établissement, lors d'une demande d'informations, la réponse écrite par mail est envoyée sous 24h.

L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS - LA SIGNALISATION - LA TERRASSE (SI EXISTANTE)

L'accès à l'établissement

- 1- Si autorisée, une signalisation d'accès est visible, lisible et uniforme.
- 2- L'établissement est facile à trouver.

Les abords de l'établissement et la signalétique

- 1- Les abords privatifs de l'établissement sont propres.
- 2- Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.
- 3- Une enseigne est présente et on identifie clairement l'entrée de l'établissement.
- 4- Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres.
- 5- Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont en bon état.
- 6- Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont harmonieuses.
- 7- La façade et l'entrée sont mises en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.

Le stationnement, la terrasse et les extérieurs privatifs (si existants)

- 1- Le site dispose d'un stationnement privé.
- 2- L'établissement dispose au moins d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.
- 3- Les extérieurs privatifs de l'établissement sont propres.
- 4- Les extérieurs privatifs de l'établissement sont en bon état.
- 5- Si présence d'extérieurs privatifs, l'ensemble est bien éclairé.
- 6- Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.
- 7- Si existante, les revêtements et le mobilier de la terrasse sont propres.
- 8- Si existante, les revêtements et le mobilier de la terrasse sont en bon état.
- 9- Si existante, la terrasse est aménagée de manière confortable et harmonieuse.

Les affichages extérieurs

- 1- La plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée de l'établissement.
- 2- A minima, il est affiché le panneau classement hôtelier, les prix, les horaires et les périodes d'ouverture, l'accessibilité de l'établissement, l'ensemble des moyens de paiement acceptés.
- 3- Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.
- 4- Le support extérieur est propre.
- 5- Le support extérieur est en bon état.
- 6- Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins.
- 7- Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SEJOUR -

La prise en charge du client à l'arrivée

- 1- Le positionnement du personnel ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée.
- 2- La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de réception est propre et soignée.
- 3- Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement soit par un affichage extérieur, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client.
- 4- L'accueil est cordial à l'arrivée du client.

- 5- La prise en charge du client à l'arrivée est efficace. Si le réceptionniste est occupé, il fait un signe de reconnaissance. Il donne priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches.
- 6- La prise en charge est adaptée aux clientèles spécifiques.
- 7- La réservation est trouvée rapidement, puis vérifiée avec le client. Elle est conforme.
- 8- Le réceptionniste présente spontanément les principaux services de l'établissement.
- 9- L'accès et le moyen de se rendre à la chambre sont spontanément indiqués au client. Si besoin, une aide spontanée est proposée au client.

La prise en charge du client durant le séjour

- 1- Le réceptionniste a la capacité de répondre aux demandes du client durant le séjour.
- 2- En cas de besoin, un réceptionniste est joignable en permanence.

Le départ du client

- 1- La facture du séjour est obtenue rapidement.
- 2- La facture est conforme aux prestations consommées, bien présentée et complète.
- 3- L'établissement accepte au moins deux moyens de paiement.
- 4- Le client est remercié pour son règlement.
- 5- Le client est remercié et salué de façon individuelle au moment de son départ.
- 6- L'accueil, la prise en charge pendant le séjour et le départ peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.

- 7- L'accueil, la prise en charge pendant le séjour et le départ peuvent être assurés en une deuxième langue étrangère.

L'information à la clientèle

- 1- Dans le hall réception, les informations essentielles sont portées à la connaissance du client.
- 2- Les informations sont soigneusement présentées et actualisées.
- 3- Les services et équipements complémentaires sont portés à la connaissance du client.
- 4- Si existantes, les activités de loisirs sont portées à la connaissance du client.
- 5- Les affichages des services et équipements complémentaires sont traduits en au moins une langue étrangère.
- 6- Les affichages des services et équipements complémentaires sont traduits en une deuxième langue étrangère.

LES ESPACES COMMUNS

L'aspect général du Hall Réception

- 1- L'aspect général du hall de réception est accueillant.
- 2- La décoration et l'ameublement du hall réception sont harmonieux.
- 3- Le hall réception est bien ordonné.
- 4- Le hall réception est propre.
- 5- Le hall réception est en bon état.

- 6- Une signalétique est présente. Elle est homogène et cohérente avec la charte graphique (si existante).
- 7- La signalétique est propre.
- 8- La signalétique est en bon état.

Les couloirs, les escaliers, les ascenseurs

- 1- L'ambiance des parties communes est confortable.
- 2- La décoration et l'ameublement sont harmonieux.
- 3- Les parties communes sont propres.
- 4- Les parties communes sont en bon état. Si existants, les ascenseurs sont en bon état et fonctionnent correctement.
- 5- Les parties communes ne sont pas encombrées.
- 6- Si existants, les ascenseurs sont en bon état et fonctionnent correctement.
- 7- Si existants, les ascenseurs sont propres.

Le salon ou l'espace salon

- 1- Il existe un salon ou un espace salon confortablement aménagé.
- 2- Le salon ou l'espace salon est à l'écart des allées et venues de la clientèle.
- 3- Le mobilier est propre.
- 4- Le mobilier est en bon état.

Les sanitaires

- 1- Les sanitaires sont bien équipés.

- 2- L'aspect général des sanitaires est accueillant.
- 3- Les équipements des sanitaires sont propres.
- 4- Les équipements des sanitaires sont en bon état.
- 5- Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des sanitaires sont propres.
- 6- Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des sanitaires sont en bon état.
- 7- L'ensemble des équipements des sanitaires fonctionne bien.
- 8- Les sanitaires ne présentent pas d'odeur désagréable.

Les équipements de loisir

- 1- Si existants, les équipements de loisir sont propres.
- 2- Si existants, les équipements de loisir sont en bon état.
- 3- L'affichage concernant la sécurité relative à l'utilisation des équipements de loisirs est visible, lisible, propre et en bon état.
- 4- Si existant, le matériel de loisirs proposé en prêt ou en location est propre et en bon état de fonctionnement.
- 5- Si existante, l'activité de loisirs est adaptée aux clientèles de l'établissement.

Les services à la clientèle

- 1- Une connexion WIFI gratuite est disponible dans les parties communes.
- 2- La presse du jour est disponible. Présence d'au moins deux exemplaires, presse locale et/ou nationale.
- 3- Une possibilité de restauration d'appoint est proposée.
- 4- Au moins deux services complémentaires sont à disposition du client.

- 5- A moins deux services de dépannage sont mis à disposition gratuitement ou à la vente en réception.
- 6- Les services complémentaires et de dépannage sont portés à la connaissance du client

La prise en charge des enfants

- 1- Au moins 3 équipements pour enfants sont mis à la disposition du client
- 2- Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont propres.
- 3- Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont en bon état.
- 4- L'affichage concernant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile), précisant l'âge des enfants pouvant utiliser ces jeux, est parfaitement visible, lisible, propre et en bon état.

LA CHAMBRE

La première impression générale

- 1- La décoration et l'ameublement de la chambre sont harmonieux.
- 2- La décoration de la chambre est au goût du jour
- 3- La température est agréable à l'arrivée du client (minimum 19°C en hiver)
- 4- La chambre bénéficie d'une isolation phonique interne efficace.
- 5- La chambre bénéficie d'une isolation phonique externe efficace.
- 6- La chambre n'a pas d'odeurs désagréables.

- 7- L'éclairage général de la chambre est satisfaisant.
- 8- La circulation dans la chambre est aisée.
- 9- Les sols de la chambre sont propres.
- 10- Les sols de la chambre sont en bon état.
- 11- Les revêtements muraux et les plafonds de la chambre sont propres.
- 12- Les revêtements muraux et les plafonds de la chambre sont en bon état.
- 13- Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux de la chambre sont propres.
- 14- Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux de la chambre sont en bon état.
- 15- L'été, en l'absence de climatisation, des actions sont prises pour limiter la température de la chambre.
- 16- L'occultation est efficace.

La literie

- 1- Le matelas est confortable.
- 2- Les draps, les taies d'oreiller, la couverture (ou la couette) sont propres.
- 3- Les draps, les taies d'oreiller, la couverture (ou la couette) sont en bon état.
- 4- Le lit est correctement fait.
- 5- Les autres éléments du lit sont propres.
- 6- Les autres éléments du lit sont en bon état.
- 7- La dimension de la literie en lit double est de 160x200.

Le mobilier

- 1- L'ensemble du mobilier de la chambre est propre.
- 2- L'ensemble du mobilier de la chambre est en bon état.
- 3- L'ensemble du mobilier de la chambre est pratique d'utilisation.

Les équipements

- 1- La température de la chambre peut être réglée par le client.
- 2- Le système de chauffage ou de climatisation (ou équivalent) est performant.
- 3- Un accès Internet gratuit est proposé dans la chambre.
- 4- La chambre est bien équipée
- 5- La chambre est bien éclairée
- 6- L'ensemble des équipements de la chambre est propre.
- 7- L'ensemble des équipements de la chambre est en bon état.
- 8- L'ensemble des équipements est facile d'utilisation et en bon état de fonctionnement.

L'information à la clientèle dans la chambre

- 1- Une fiche ""ne pas déranger"" est à disposition dans la chambre.
- 2- Un livret d'accueil est présent dans la chambre.
- 3- Le livret d'accueil est complet et actualisé.
- 4- L'ensemble des documents et supports est soigné.
- 5- Le livret d'accueil et les affichages réglementaires sont traduits en au moins une langue étrangère.

- 6- Le livret d'accueil et les affichages réglementaires sont traduits en une deuxième langue étrangère.

LA SALLE DE BAINS

La première impression générale

- 1- L'aspect général de la salle de bains est accueillant.
- 2- La température est agréable.
- 3- La température de la salle de bains est ajustable
- 4- La salle de bains n'a pas d'odeurs désagréables.
- 5- La salle de bains est suffisamment éclairée.
- 6- Les revêtements de la salle de bains sont propres.
- 7- Les revêtements de la salle de bains sont en bon état.

Les équipements

- 1- La salle de bains comporte au minimum : douche ou baignoire, lavabo, miroir, robinet mitigeur, WC.
- 2- La douche ou la baignoire est équipée d'un pare douche rigide.
- 3- L'arrivée de l'eau chaude est rapide, la température est stable et le débit est suffisant.
- 4- L'évacuation des eaux usées est efficace et l'ensemble des équipements de la salle de bains fonctionne bien.
- 5- Présence d'une aération naturelle ou d'une VMC. Le système de ventilation est efficace.
- 6- La salle de bains dispose d'une solution de rangement.

- 7- Les WC sont dotés d'une balayette et de papier hygiénique en quantité suffisante
- 8- La salle de bains est dotée d'au moins une patère et d'un porte-serviette.
- 9- La salle de bain est bien équipée
- 10- Au moins deux équipements complémentaires sont présents dans la salle de bains.
- 11- Le mobilier et les équipements de la salle de bains sont propres.
- 12- Le mobilier et les équipements de la salle de bains sont en bon état.

- 6- Le mobilier et les équipements de la chambre sont en bon état.
- 7- Les revêtements de la salle de bains sont propres.
- 8- Les revêtements de la salle de bains sont en bon état.
- 9- Le mobilier et les équipements de la salle de bains sont propres.
- 10- Le mobilier et les équipements de la salle de bains sont en bon état.
- 11- Le linge de toilette est propre.
- 12- Le linge de toilette est en bon état.

Le linge de toilette

- 1- Le linge de toilette est propre.
- 2- Le linge de toilette est en bon état.

LE BAR (si existant).

Le bar

- 1- L'établissement dispose d'un bar.
- 2- L'ambiance du bar est accueillante.
- 3- La décoration et l'ameublement sont harmonieux.
- 4- La décoration du bar au goût du jour
- 5- Les revêtements muraux, les sols et les plafonds du bar sont propres.
- 6- Les revêtements muraux, les sols et les plafonds du bar sont en bon état.
- 7- Le mobilier du bar est propre.
- 8- Le mobilier du bar est en bon état.
- 9- Le comptoir et l'arrière du bar sont propres et ordonnés.

LES CHAMBRES SUPPLEMENTAIRES

Chambre contrôlée n°1

- 1- La décoration et l'ameublement sont harmonieux.
- 2- La décoration est au goût du jour
- 3- Les revêtements sont propres.
- 4- Les revêtements sont en bon état.
- 5- Le mobilier et les équipements de la chambre sont propres.

10- Le comptoir et l'arrière du bar sont en bon état.

11- Il existe une carte de bar.

12- La carte de bar est traduite.

L'espace de bar

1- La carte de bar est traduite dans une deuxième langue étrangère

Le bar

1- La carte du bar est soignée et attractive.

2- La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de bar est propre et soignée.

3- Le client est spontanément salué par le personnel du bar.

4- L'accueil est cordial.

5- La prise en charge est rapide.

6- Les verres sont adaptés à la boisson servie.

7- La vaisselle est propre.

8- La vaisselle est en bon état.

9- Les boissons sont servies avec des amuse-bouches.

10- Les boissons sont servies à bonne température.

11- Le service est assuré avec professionnalisme.

LE PETIT DEJEUNER

La salle de petit déjeuner

1- Si présence d'un service de petit déjeuner en chambre, il est composé à minima d'un choix de boissons chaudes, d'une boisson froide, d'une viennoiserie, une tartine, de beurre et de confitures.

2- L'ambiance de la salle de petit déjeuner est accueillante.

3- La décoration et l'ameublement de la salle de petit-déjeuner sont harmonieux.

4- Les revêtements et les équipements de la salle de petit-déjeuner sont propres.

5- Les revêtements et les équipements de la salle de restaurant sont en bon état.

6- Le mobilier de la salle de petit déjeuner est propre.

7- Le mobilier de la salle de petit déjeuner est en bon état.

8- La vaisselle et les couverts du petit déjeuner ne sont pas dépareillés.

9- La vaisselle et les couverts du petit déjeuner sont propres.

10- La vaisselle et les couverts du petit déjeuner sont en bon état.

11- La salle de petit déjeuner ne souffre pas de nuisances sonores internes ou externes.

Le service du client

1- L'amplitude du petit déjeuner est d'au moins 3 heures.

2- La tenue corporelle et vestimentaire de l'ensemble de l'équipe du petit déjeuner est propre et soignée.

3- Le client est spontanément salué par le personnel à son arrivée dans la salle de restaurant.

4- L'accueil est cordial au petit déjeuner.

5- Le personnel au petit déjeuner est attentif aux besoins de la clientèle.

- 6- Si présence d'un buffet au petit déjeuner, le personnel est attentif au bon réapprovisionnement du buffet.
- 7- Le personnel du petit déjeuner est attentif au débarrassage des tables.
- 8- Le client est remercié et salué au moment de son départ de la salle de petit déjeuner.

Les produits du petit déjeuner

- 1- Les produits du petit déjeuner sont proposés à bonne température.
- 2- A minima, le petit déjeuner est composé d'un choix de boissons chaudes, d'un jus de fruits, de pain, de viennoiseries, de beurre, de confitures.
- 3- Au moins 3 produits viennent compléter l'offre de petit déjeuner.
- 4- La présentation du petit déjeuner est attractive.
- 5- Si buffet au petit déjeuner, les différents pôles sont bien différenciés.

LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

- 1- L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites.
- 2- L'établissement a mis en place un système d'alerte pour être informé des avis de consommateurs.
- 3- L'établissement exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs
- 4- La réponse apportée par l'établissement est constructive.

Le suivi des questionnaires de satisfaction

- 1- Le suivi de la satisfaction du client est effectué avant le règlement de la facture.
- 2- Le questionnaire de satisfaction est joint avec la note ou il est à disposition dans un lieu de passage de l'établissement.
- 3- Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une langue étrangère.
- 4- Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.
- 5- L'établissement apporte une réponse aux enquêtes de satisfaction mentionnant une insatisfaction notable et la traite comme une réclamation.
- 6- Les questionnaires et les enquêtes de satisfaction sont archivés.
- 7- Si un plan d'actions a été établi lors du pré-audit ou de l'audit précédent, celui-ci a été complété.

Le suivi des réclamations

- 1- L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations
- 2- L'établissement archive l'ensemble des réclamations dans un classeur dédié avec un tableau de suivi.
- 3- L'établissement dispose d'un courrier type de prise en compte d'une réclamation
- 4- L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.
- 5- Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Analyse de l'écoute client

- 1- Un référent qualité est identifié dans l'établissement.

- 2- L'écoute client est analysée
- 3- L'établissement a une connaissance fine de ses clientèles

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La sensibilisation

- 1- Le personnel a été sensibilisé au tri des déchets.
- 2- Le personnel est sensibilisé à la gestion économe de l'eau et de l'énergie.

La prise en compte de l'environnement

- 1- Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement
- 2- L'établissement a mis en place au moins une mesure visant à réduire la production de déchets.
- 3- L'établissement a mis en place au moins trois mesures visant à réduire la consommation énergétique et/ou eau.
- 4- L'établissement utilise au moins deux produits présentant un faible impact sur l'environnement.
- 5- Présence d'une information présentant les actions de l'établissement en faveur de l'environnement.
- 6- Présence dans la salle de bains d'un affichage invitant les clients à appliquer la politique établie par l'établissement.
- 7- L'établissement a prévu de mettre au moins une mesure supplémentaire dans les 3 ans à venir

Les aspects sociaux

- 1- L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.
- 2- L'établissement est labellisé Tourisme et Handicap

La valorisation de la région

- 1- Présence d'un point d'informations touristiques.
- 2- L'établissement a mis en place une action de valorisation du territoire
- 3- Le personnel peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.
- 4- Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiquées au client.
- 5- L'exploitant a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : lieux de visite, taxis, activités...
- 6- Présence d'une documentation touristique en langue étrangère.
- 7- Présence d'une documentation touristique dans une deuxième langue étrangère.
- 8- Si existant, le site participe à l'alimentation du système d'information touristique local

RESTAURANT

L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SEJOUR -

L'accueil du client au restaurant

- 1- Le comportement du personnel et/ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée à l'arrivée du client au restaurant.
- 2- La tenue corporelle et vestimentaire du personnel est propre et soignée.
- 3- Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement soit par un affichage extérieur, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client.
- 4- Le client est spontanément salué par le personnel à son arrivée dans la salle de restaurant.
- 5- L'accueil est cordial à l'arrivée du client.
- 6- La prise en charge du client est efficace. Si le personnel est occupé, il fait un signe de reconnaissance. Il donne priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches.
- 7- La prise en charge est adaptée aux clientèles spécifiques.
- 8- Si une réservation a été effectuée, elle est vérifiée avec le client.
- 9- Le client est accompagné jusqu'à sa table.
- 10- La remise des cartes est effectuée rapidement. La remise des cartes s'accompagne d'un mot présentant les plats du jour, les spécialités...

Les cartes et les menus

- 1- Présence d'une carte des boissons et une carte de l'offre restauration distinctes ou une carte commune boisson et restauration
- 2- L'offre de vins est variée et il existe une possibilité de vin au verre.
- 3- Les cartes et menus sont soignés, attractifs et complets
- 4- Si l'établissement propose des spécialités maison (entrées, plats ou desserts), elles sont valorisées sur la carte.

- 5- Si l'établissement propose des spécialités issues de la gastronomie locale ou élaborées à base de produits locaux (entrées, plats, fromages ou desserts), elles sont valorisées sur la carte.
- 6- La carte comporte au moins une entrée à base de produits de saison ou de produits locaux
- 7- La carte comporte au moins un plat à base de produits de saison ou de produits locaux
- 8- La carte comporte au moins un dessert à base de produits de saison ou de produits locaux
- 9- La carte des menus est traduite au moins en une langue étrangère.
- 10- La carte des menus est traduite dans une deuxième langue étrangère.

La prise de commande

- 1- La prise de commande est rapide et complète.
- 2- La prise de commande est agréable
- 3- Le serveur doit être en mesure de conseiller le client (choix du vin, du plat...).
- 4- Les demandes spécifiques du client sont prises en compte.
- 5- Le serveur remercie le client à la fin de la prise de commande.

Le service du client

- 1- Le serveur s'assure de la satisfaction du client au moins une fois durant le repas.
- 2- Le serveur est attentif au bon déroulement du repas
- 3- Les couverts sont adaptés aux plats choisis

- 4- Les couverts sont changés à chaque plat
- 5- Le serveur souhaite un ""bon appétit"" ou une ""bonne dégustation"" au client.
- 6- L'attente entre les plats est gérée.
- 7- Le service de la boisson est adapté.
- 8- Le service est assuré avec professionnalisme
- 9- Le service des différents convives d'une même table est quasi simultané.
- 10- Le personnel de cuisine comprend au moins une personne qualifiée.
- 11- Le personnel de salle est constitué d'au moins une personne qualifiée.

Le départ du client

- 1- Une fois demandée, la note est apportée en moins de 5 minutes.
- 2- L'établissement propose un gourmet bag
- 3- La facture est conforme aux prestations consommées, présentée sur un support et complète.
- 4- L'établissement accepte au moins deux moyens de paiement.
- 5- Le client est remercié et salué de façon individuelle au moment de son départ.
- 6- L'accueil, la prise de commande, le service et le règlement de la note peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.
- 7- L'accueil, la prise de commande, le service et le règlement de la note peuvent être assurés dans une deuxième langue étrangère.

LA SALLE DE RESTAURANT

L'aspect général de la salle de restaurant

- 1- L'aspect général de la salle de restaurant est accueillant.
- 2- La décoration et l'ameublement de la salle de restaurant sont harmonieux.
- 3- La décoration de la salle de restaurant est au goût du jour.
- 4- La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.
- 5- La salle de restaurant ne souffre pas de nuisances sonores internes : bruits de cuisine, bruits de porte
- 6- La salle de restaurant ne souffre pas de nuisances sonores externes : bruits de circulation (voitures, trains...)
- 7- Les revêtements et les équipements de la salle de restaurant sont propres.
- 8- Les revêtements et les équipements de la salle de restaurant sont en bon état.
- 9- Le mobilier de la salle de restaurant est propre.
- 10- Le mobilier de la salle de restaurant est en bon état.
- 11- L'espacement des tables préserve le confort du client.

La mise en place de la table au restaurant

- 1- La mise en place de la table est harmonieuse.
- 2- La mise en place de la verrerie est adaptée à la consommation du client.
- 3- Le nappage et les serviettes sont propres.
- 4- Le nappage et les serviettes sont en bon état

- 5- La mise en place de la table est constituée d'éléments propres.
- 6- La mise en place de la table est constituée d'éléments en bon état.

LES PRODUITS DE LA TABLE

Le service de l'apéritif

- 1- Un professionnel de l'établissement est ""maître-restaurateur"", les produits proposés correspondent au cahier des charges du titre
- 2- L'apéritif est servi avec des amuses-bouches.
- 3- Les verres sont adaptés à la boisson servie.
- 4- Le service de l'apéritif intervient rapidement après la prise de commande et est débarrassé avant le service du premier plat
- 5- Les boissons sont servies à bonne température.

L'entrée

- 1- La présentation de l'entrée est harmonieuse et appétissante.
- 2- Les quantités de l'entrée sont bien proportionnées.
- 3- L'entrée est servie à bonne température.
- 4- L'entrée est savoureuse.

Le plat principal

- 1- La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.
- 2- Les quantités du plat sont bien proportionnées.

- 3- Le plat est servi à bonne température.
- 4- Le plat est savoureux.

Le fromage, le dessert

- 1- La présentation du dessert et/ou du fromage est appétissante.
- 2- Les quantités du dessert et/ou du fromage sont bien proportionnées.
- 3- Le dessert et/ou les fromages sont servis à bonne température.
- 4- Le dessert et/ou les fromages sont savoureux. Les fromages servis sont affinés.

La boisson chaude en fin de repas

- 1- Un minimum de choix pour les boissons chaudes est possible en fin de repas.
- 2- La boisson (café, infusion...) est de bon goût et servie chaude.
- 3- Le café est servi avec un accompagnement.

LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS

Le hall d'accueil et les espaces communs (si existant(s) et distinct(s) de la salle de restaurant)

- 1- L'aspect général de l'espace d'accueil et des espaces communs est accueillant.
- 2- La décoration et l'ameublement de l'espace d'accueil et des espaces communs sont harmonieux.
- 3- L'espace d'accueil et les espaces communs sont propres.

- 4- L'espace d'accueil et les espaces communs sont en bon état.

Les sanitaires

- 1- Les sanitaires sont bien équipés.
- 2- L'aspect général des sanitaires est accueillant.
- 3- Les équipements des sanitaires sont propres.
- 4- Les équipements des sanitaires sont en bon état.
- 5- Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des sanitaires sont propres.
- 6- Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des sanitaires sont en bon état.
- 7- L'ensemble des équipements des sanitaires fonctionne bien.
- 8- Les sanitaires ne présentent pas d'odeur désagréable.

Les services à la clientèle

- 1- La presse du jour est disponible. Présence d'au moins deux exemplaires, presse locale et/ou nationale.
- 2- Une connexion WIFI gratuite est disponible.
- 3- Au moins deux services complémentaires sont à disposition du client.

L'information à la clientèle

- 1- Les informations essentielles sont portées à la connaissance du client.
- 2- Les informations sont soigneusement présentées et actualisées.
- 3- Les services et équipements complémentaires sont portés à la connaissance du client.

- 4- Les affichages des services et équipements complémentaires sont traduits en au moins une langue étrangère.
- 5- Les affichages des services et équipements complémentaires sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

La prise en charge des enfants

- 1- Un menu enfant est proposé ou une possibilité de choisir des plats à la carte en portion réduite.
- 2- Au moins deux équipements sont disponibles pour les enfants en bas âge.
- 3- Au moins un élément ludique est mis à disposition des enfants
- 4- Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont propres.
- 5- Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont en bon état.
- 6- L'affichage concernant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile), précisant l'âge des enfants pouvant utiliser ces jeux, est parfaitement visible, lisible, propre et en bon état.

LE BAR (si existant)

L'espace de bar (si existant et distinct de la salle de restaurant)

- 1- L'établissement dispose d'un bar.
- 2- L'ambiance du bar est accueillante.
- 3- La décoration et l'ameublement sont harmonieux.

- 4- Les revêtements et les équipements sont propres.
- 5- Les revêtements et les équipements sont en bon état.
- 6- Le mobilier du bar est propre.
- 7- Le mobilier du bar est en bon état.
- 8- Le comptoir et l'arrière du bar sont propres et ordonnés.
- 9- Le comptoir et l'arrière du bar sont en bon état.

L'offre de bar

- 1- Il existe une carte de bar.
- 2- La carte de bar est traduite dans une langue étrangère au moins.
- 3- La carte de bar est traduite dans une deuxième langue étrangère
- 4- La carte du bar est soignée et attractive.

Le service du client au bar

- 1- Le client est spontanément salué par le personnel du bar.
- 2- L'accueil est cordial.
- 3- La prise en charge est rapide.
- 4- Les verres sont adaptés à la boisson servie.
- 5- La vaisselle est propre.
- 6- La vaisselle est en bon état.
- 7- Les boissons sont servies avec des amuses-bouches.
- 8- Les boissons sont servies à bonne température.
- 9- La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de bar est propre et soignée.
- 10- Le service est assuré avec professionnalisme.