

REFERENTIEL QUALITE « FROTSI DE CHAMPAGNE-ARDENNE »

MISE A JOUR 03/2007

MISE A JOUR 08/2007

MISE A JOUR 12/2008

MISE A JOUR 01/2010

Accueil téléphonique

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
❖ Trouver facilement le n° de téléphone de l'OT/SI	Le numéro de téléphone doit être clairement identifiable dans l'annuaire, le minitel et sur Internet (les Pages Jaunes). Plus-Qualité : l'OT/SI fait la promotion du n° national 3265
❖ Répondre rapidement à un appel téléphonique	L'OT/SI doit être en mesure de répondre avant la 4 ^{ème} sonnerie du téléphone. En cas d'impossibilité, il doit prévoir une mise en attente musicale avec message, en maintenant un contact régulier avec l'interlocuteur (au moins toutes les 30 secondes) ou bien le passage sur un répondeur. N.B. Si l'OT/SI ne dispose que d'une seule ligne téléphonique, il doit prévoir un système de signal sonore le prévenant d'un appel entrant en cas d'occupation sur le poste.
❖ Proposer de rappeler l'interlocuteur	En cas d'absence de la personne demandée ou en cas de forte affluence, le conseiller en séjour doit proposer de rappeler le correspondant en prenant ses coordonnées et en lui donnant une échéance de réponse.
❖ Pouvoir enregistrer les messages téléphoniques des correspondants	L'OT/SI doit disposer d'un répondeur annonçant ses coordonnées, ses horaires d'ouverture, et éventuellement l'adresse du site Internet (si existant), le message devant être bilingue (français-anglais). Plus-Qualité : il dispose également d'un enregistreur, afin que le correspondant puisse laisser un message.
❖ (si existence d'un répondeur téléphonique) Rappeler rapidement un correspondant ayant laissé un message sur le répondeur	Le correspondant ayant laissé un message sur le répondeur doit être rappelé idéalement dans les 24 heures (à l'exception des jours fériés ou de fermeture).
❖ Pouvoir réceptionner une télécopie	L'OT/SI doit disposer d'un télécopieur en bon état de fonctionnement.
❖ Être accueillant, disponible et sympathique au téléphone	Le conseiller en séjour doit : - ouvrir la conversation téléphonique par un mot de bienvenue en présentant l'OT/SI, - avoir une attitude aimable et courtoise et un ton souriant, - être disponible et à l'écoute de son interlocuteur (éviter les interruptions répétées pendant l'entretien), en montrant de l'intérêt. <u>Plus-Qualité</u> : le conseiller en séjour se présente personnellement au téléphone.
❖ Renseigner rapidement et efficacement l'interlocuteur	Le conseiller en séjour doit : - connaître la procédure d'information téléphonique (liste des renseignements disponibles et formation interne) ; - avoir une bonne connaissance du territoire de l'OT/SI (documentation disponible et formation interne) ; - savoir orienter systématiquement l'interlocuteur vers le service concerné ou la personne concernée ; - veiller à la brièveté de l'entretien (maxi 3 minutes).

REFERENTIEL QUALITE « FROTSI DE CHAMPAGNE-ARDENNE »

MISE A JOUR 03/2007

MISE A JOUR 08/2007

MISE A JOUR 12/2008

MISE A JOUR 01/2010

Accueil téléphonique (suite)

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
❖ Répondre directement et complètement à la demande de l'interlocuteur	La réponse donnée à l'interlocuteur doit être pertinente et adaptée à la demande. Le conseiller en séjour doit donner une réponse concise. Il doit savoir élargir la demande du correspondant afin de bien comprendre ses attentes et pouvoir, en conséquence, valoriser les activités et animations du territoire. Il doit, en fin de conversation, faire une synthèse de l'entretien et reformuler la demande de l'interlocuteur afin de vérifier sa bonne compréhension.
❖ Répondre rapidement aux demandes de documentation (par téléphone ou fax)	L'OT/SI doit répondre à toute demande de documentation faite par téléphone ou fax, le jour même ou au plus tard dans les 24 H (jours ouvrables) . Il doit transmettre un courrier (ou télécopie) sur document à en-tête personnalisé et signé (avec nom et qualité du signataire), répondant très précisément à la demande d'informations de l'interlocuteur. Le nom et l'adresse de l'interlocuteur doivent être orthographiés correctement.
❖ Pouvoir communiquer au téléphone les informations de base à la clientèle étrangère	Le conseiller en séjour doit pouvoir s'exprimer dans un anglais courant et communiquer de manière basique avec la clientèle étrangère.

Accueil sur site Internet (si existence d'un site)

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
❖ Être référencé et bien positionné dans les principaux annuaires et moteurs de recherche	Le site Internet de l'OT/SI doit : - être référencé dans les principaux moteurs et annuaires de recherche (Google, Voilà, Yahoo, etc.) ; - être positionné dans les trois premières pages de ces annuaires et moteurs.
❖ Disposer d'un site Internet accueillant, clair et informatif	Le site Internet de l'OT/SI doit : - disposer d'une page de présentation attractive faisant référence à l'appartenance au réseau des OT/SI de Champagne-Ardenne (logo), - présenter un sommaire clair et explicite, - visualiser le plan et les conditions d'accès à l'OT/SI (y compris horaires d'ouverture), - proposer un formulaire de contact permettant à l'internaute de demander des informations complémentaires, - présenter des informations actualisées, au minimum 1 fois par an, si possible en temps réel. Au moment de la mise en jour, renseigner les données sur tourisme.fr - permettre l'accès aux brochures par téléchargement
❖ Établir un lien avec les sites d'informations touristiques locaux et régionaux	Le site Internet de l'OT/SI doit permettre d'établir un lien avec les sites : - du C.R.T. Champagne-Ardenne, - du C.D.T. du département de l'OT/SI, - de la Ville ou du Pays (si existant).

REFERENTIEL QUALITE « FROTSI DE CHAMPAGNE-ARDENNE »

[MISE A JOUR 03/2007](#)

[MISE A JOUR 08/2007](#)

[MISE A JOUR 12/2008](#)

[MISE A JOUR 01/2010](#)

Accueil sur site Internet (si existence d'un site) (suite)

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
❖ Répondre rapidement et précisément aux demandes d'information ou de renseignement (fiche contact Internet)	L'OT/SI doit répondre précisément à toute demande d'information faite par Internet dans les 24 heures (sauf jours de fermeture).
❖ Pouvoir communiquer par Internet les informations de base à la clientèle étrangère	Le site Internet doit présenter les informations pratiques de base au minimum en anglais.

REFERENTIEL QUALITE « FROTSI DE CHAMPAGNE-ARDENNE »

MISE A JOUR 03/2007

MISE A JOUR 08/2007

MISE A JOUR 12/2008

MISE A JOUR 01/2010

Information par courrier et e.mail

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
❖ Répondre rapidement aux demandes de documentation (par courrier)	L'OT/SI doit répondre à toute demande de documentation faite par courrier dans les 24 heures (à l'exception des samedis, jours fériés et jours de fermeture). Les frais d'expédition du courrier sont à la charge de l'OT/SI . En cas de fermeture de l'OT/SI (congrés), un traitement des courriers doit être fait au minimum une fois par semaine.
❖ Envoyer un courrier personnalisé, pertinent et correspondant à la demande	L'OT/SI doit transmettre un courrier sur papier à en-tête personnalisé et signé (avec nom et qualité du signataire), répondant précisément à la demande d'informations de l'interlocuteur. Le nom et l'adresse de l'interlocuteur doivent être orthographiés correctement. La documentation jointe doit être de bonne qualité et doit valoriser le territoire et ses activités.
❖ Pouvoir réceptionner un message par Internet	L'OT/SI doit disposer d'une adresse e.mail lui permettant de recevoir des messages par Internet.
❖ Traiter les demandes parvenues par e-mail	La boîte e-mail doit être consultée au minimum une fois par jour (à l'exception des jours fériés et des jours de fermeture). La réponse doit être effectuée dans la journée (voire immédiate), en utilisant, sauf impossibilité, le même média.
❖ Pouvoir communiquer par courrier les informations de base à la clientèle étrangère	Le personnel de l'OT/SI doit pouvoir s'exprimer dans un anglais courant et répondre par écrit au courrier de la clientèle étrangère.

Accès - signalisation - localisation

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
❖ Positionner l'OT/SI dans un site privilégié	La localisation de l'OT/SI doit être la plus pertinente possible, de préférence en centre-ville ou à proximité d'un site facilement identifiable.
❖ Faciliter l'accès à l'OT/SI	L'OT/SI doit bénéficier d'une signalisation préalable, respectant la réglementation en vigueur localement, cohérente et homogène. Cette signalisation doit être pertinente et reprendre, dans la mesure du possible, la charte graphique de la FNOTSI. L'accès à l'OT/SI doit être clairement indiquée depuis les principaux axes routiers et piétonniers.
❖ Faciliter le stationnement à proximité de l'OT/SI	Un panneau indicateur (avec pictogrammes) doit signaler les possibilités de stationnement à proximité de l'OT/SI. Une place de stationnement pour personnes à mobilité réduite doit être réservée à proximité de l'OT/SI. Les places de stationnement doivent être propres et en bon état. Si le stationnement le plus proche est éloigné de l'OT/SI, une signalétique d'accès piétonnier à l'OT/SI doit être mise en place à partir de ce stationnement.
❖ Repérer clairement l'OT/SI	Le panneau réglementaire « i » doit être parfaitement visible par les piétons et les conducteurs de véhicules de tourisme. (sauf si non autorisé par ABF)
❖ Faciliter l'accès aux handicapés et poussettes	L'OT/SI doit être accessible aux personnes à mobilité réduite (si impossibilité, prévoir une sonnette).

Extérieurs

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
❖ Rendre l'OT/SI attractif	Les abords de l'OT/SI doivent être attractifs et donner une bonne impression générale (trottoirs, façades, peintures, etc.). Ils doivent être en bon état, propres (poubelles, cendriers) et bien entretenus. Ils doivent privilégier, dans la mesure du possible, le fleurissement des extérieurs. La vitrine de l'OT/SI (si existante) doit être décorée de façon agréable.
❖ Prévenir les nuisances	L'OT/SI doit être respectueux de l'environnement en limitant les nuisances visuelles, auditives et olfactives.
❖ Afficher des informations visibles de l'extérieur en période de fermeture	Pendant les périodes de fermeture de l'OT/SI, les principales informations (plan de ville le plus proche, liste des hébergements, n° d'urgence, horaires d'ouverture) doivent être affichées et visibles de l'extérieur de l'OT/SI.
❖ Éclairer l'OT/SI de nuit	Le niveau d'éclairage de l'OT/SI doit, dans la mesure du possible, être satisfaisant de nuit et permettre, au minimum, la lecture des informations affichées.

REFERENTIEL QUALITE « FROTSI DE CHAMPAGNE-ARDENNE »

MISE A JOUR 03/2007

MISE A JOUR 08/2007

MISE A JOUR 12/2008

MISE A JOUR 01/2010

Locaux

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
❖ Aménager les locaux de façon confortable et agréable	<p>Le volume de l'espace d'accueil doit être spacieux et aménagé de façon agréable.</p> <p>Les locaux doivent être en bon état, correctement entretenus et propres.</p> <p>La décoration doit être en harmonie avec le mobilier.</p> <p>Des éléments de confort doivent être mis à disposition du visiteur (chaises, tables). Dans la mesure du possible, un coin doit être aménagé pour les enfants (mobilier adéquat et éléments de jeux).</p> <p>L'éclairage et la température des locaux doivent être adaptés.</p> <p><i>Si les toilettes sont ouvertes au public, elles doivent être accessibles aux personnes à mobilité réduite.</i></p>
❖ Mettre à disposition des visiteurs des documents et informations	<p>Les documents doivent être rangés sur des présentoirs et classés par thèmes.</p> <p>Ils doivent être facilement consultables.</p> <p>Des tableaux thématiques doivent être organisés, bien visibles et lisibles, afin de promouvoir les informations actualisées et à jour sur les activités touristiques ponctuelles valorisant le territoire.</p> <p>Tous les documents et affichages doivent être de bonne qualité.</p> <p><i>Les documents édités par l'OT/SI précisent ses horaires d'ouverture, l'adresse de son site internet (le cas échéant), l'indicatif international devant son numéro de téléphone)</i></p> <p><i>Les documents doivent être régulièrement approvisionnés</i></p> <p>Un nécessaire à écrire doit être mis à disposition des visiteurs.</p>
❖ Animer les locaux de l'OT/SI	<p>Dans la mesure du possible et en fonction de l'espace disponible, l'OT/SI met en place des expositions thématiques.</p> <p>Les produits du terroir et de l'artisanat local ainsi que les produits de boutique (cartes postales, ouvrages, etc.) doivent être présentés aux visiteurs (vitrine, mobilier, etc.).</p>

REFERENTIEL QUALITE « FROTSI DE CHAMPAGNE-ARDENNE »

MISE A JOUR 03/2007

MISE A JOUR 08/2007

MISE A JOUR 12/2008

MISE A JOUR 01/2010

Accueil-Réception (au comptoir)

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
❖ Prendre en considération l'arrivée des visiteurs	<p>Le conseiller en séjour doit saluer l'arrivée du visiteur par une formule de politesse conviviale. La priorité doit être donnée à l'accueil par rapport aux autres tâches en cours (y compris le téléphone).</p> <p>Le conseiller en séjour doit respecter l'ordre d'arrivée des visiteurs.</p>
❖ Être accueillant et disponible	<p>Le conseiller en séjour doit :</p> <ul style="list-style-type: none">- instaurer un climat de sympathie avec le visiteur,- être disponible (pas d'activité personnelle),- être à l'écoute du visiteur et lui manifester de l'intérêt,- être aimable et courtois,- personnaliser l'accueil en fonction de la clientèle (familles, handicapés, groupes, etc.),- lui demander son origine géographique,- avoir une bonne présentation (tenue, propreté).
❖ Renseigner rapidement le visiteur	<p>Le temps d'attente pour renseigner le visiteur ne doit pas excéder 5 minutes.</p> <p>En cas de forte affluence, le conseiller en séjour doit inviter le visiteur à patienter en consultant la documentation mise à sa disposition.</p>
❖ Savoir prendre congé du visiteur	<p>Il doit l'inviter à faire part de ses suggestions, concernant l'OT/SI et le territoire, dans le cahier (ou boîte à idées) réservé à cet effet.</p> <p>Le conseiller en séjour doit remercier le visiteur pour son passage à l'OT/SI. La prise de congé doit être conviviale.</p>

REFERENTIEL QUALITE « FROTSI DE CHAMPAGNE-ARDENNE »

MISE A JOUR 03/2007

MISE A JOUR 08/2007

MISE A JOUR 12/2008

MISE A JOUR 01/2010

Information touristique

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
❖ Prendre en considération la demande du visiteur	Le conseiller en séjour doit identifier les besoins exprimés du visiteur et élargir la demande à ses attentes latentes ou implicites.
❖ Apporter des réponses claires et pertinentes incluant des supports appropriés	La réponse de le conseiller en séjour doit être précise et pertinente par rapport à la demande cernée. Le conseiller en séjour doit s'attacher à personnaliser la réponse, en prenant en compte la durée de séjour du visiteur pour mieux valoriser le patrimoine et les activités touristiques locales. Il doit mettre à disposition du visiteur les supports appropriés (plans, dépliants, brochures, imprimés, photocopies, etc.) et soutenir la remise de documents par une présentation orale.
❖ Connaître et maîtriser les informations actualisées pour les communiquer au visiteur	Le conseiller en séjour doit maîtriser les informations sur le patrimoine touristique et culturel, les activités de loisirs, les animations, les hébergements, la restauration, etc. et pouvoir conseiller le visiteur en conséquence, y compris les visiteurs en situation de handicap (existence d'une liste des structures et services labellisés ou accessibles)
❖ Pouvoir renseigner le visiteur, même en cas de non-disponibilité de l'information	Le conseiller en séjour doit pouvoir renseigner le visiteur, y compris sur des sujets ne relevant pas de l'OT/SI. Dans ce cas, il doit également proposer une solution alternative (n° de téléphone, adresse, etc.).
❖ Prendre en compte la satisfaction du visiteur	L'OT/SI doit mettre à disposition des visiteurs un cahier de suggestions (ou boîte à idées). Il doit pouvoir prendre en compte les réclamations (fiches spécifiques) afin de proposer des actions correctives immédiates.
❖ Prendre en considération les visiteurs étrangers	Le conseiller en séjour doit maîtriser l'anglais courant et être en mesure de donner une information de base. Les principaux documents mis à la disposition du visiteur doivent être traduits, au moins en anglais.

REFERENTIEL QUALITE « FROTSI DE CHAMPAGNE-ARDENNE »

MISE A JOUR 03/2007

MISE A JOUR 08/2007

MISE A JOUR 12/2008

MISE A JOUR 01/2010

Boutique

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
❖ Choisir les produits	<p>Les articles vendus sont représentatifs du territoire et de ses atouts : spécialités gastronomiques, locales, artisanat local...</p> <p>Ils véhiculent l'image et la notoriété de la ville et/ou du territoire.</p>
❖ Présenter les produits	<p>Définir la mise en vente des produits : libre-service et/ou vitrine (bijoux, produits chers ou vitrines dans l'espace accueil). Les articles sont présentés sur du matériel adapté et la mise en scène est revue en fonction de l'actualité saisonnière. L'éclairage de la boutique est adapté (quand les locaux rendent cela possible).</p> <p>Les tarifs sont affichés (conformément à la législation en vigueur).</p> <p>L'origine des produits provenant de producteurs locaux est indiquée.</p> <p>La disposition du mobilier de la boutique tient compte de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (quand les locaux rendent cela possible mais obligatoire si l'Office de Tourisme est labellisé « tourisme et handicap »).</p>
❖ Vendre	<p>Une liste des produits à la vente et leurs tarifs est établie et mise à la disposition de l'ensemble du personnel d'accueil.</p> <p>Un ticket de caisse ou un reçu est émis pour chaque vente.</p>
❖ Gérer les stocks	<p>Il existe une procédure de gestion de stocks (tableau, lieu de stockage, ...). A minima, un inventaire annuel est réalisé.</p>

REFERENTIEL QUALITE « FROTSI DE CHAMPAGNE-ARDENNE »

MISE A JOUR 03/2007

MISE A JOUR 08/2007

MISE A JOUR 12/2008

MISE A JOUR 01/2010

Engagements envers les réseaux institutionnels

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
❖ Désigner des délégués de l'OT à l'AG de la FROTSI	Ces délégués ont voix délibérative ; leur délégation est liée au mandat détenu dans l'OT et cesse dès la fin de ce mandat. Nombre de délégués : <ul style="list-style-type: none">➤ 3 par OT classé 4 ou 3*➤ 2 par OT classé 2*➤ 1 par OT classé 1* Modalités de désignation : voir vos statuts individuels
❖ Désigner des délégués de l'OT à l'AG de l'UD	
❖ Transmettre son rapport d'activité et bilan financier à la FROTSI et à l'UD	A envoyer systématiquement à l'issue de l'AG, sur tout support à la convenance de l'OT.
❖ Répondre aux enquêtes de la FROTSI ou de l'UD	Respecter les délais demandés, notamment sur les enquêtes statistiques.