



Contrat Grand Ouest : valoriser l'accueil dédié à la clientèle britannique / anglophone

Charte Communauté des Accueillants Welcome C'est Beau Ici

➔ La présente charte est valable 3 ans.

METTRE EN PLACE UN ACCUEIL DE QUALITÉ

- Avec mon équipe, j'accueille en langue anglaise, par écrit, téléphone et en face à face. Je comprends, m'exprime et échange en anglais. Si besoin, je m'engage à suivre les formations proposées par les acteurs du territoire.
- Je traduis impérativement l'ensemble de mes données en anglais dans le Système d'Information Touristique (S.I.T.) de mon territoire.
- Je dispose d'informations propres à mon établissement en anglais
Exemples : flyer en anglais, affichage "English spoken here", supports de visite en anglais pour les sites de loisirs...
- Je propose de la documentation touristique en anglais sur le territoire (brochures de Vendée Tourisme, brochures de mon Office de Tourisme, liste des marchés en anglais...)
- Je propose un geste d'accueil spécifique allant au-delà de ce que le visiteur s'attend à trouver et n'entrant pas dans les services habituels de l'établissement.
Exemples : contrat de location en anglais, pot d'accueil en anglais, cadeau de bienvenue, bouilloire et thé à disposition pour les hébergements, adaptateur électrique, journaux anglais...

AIDER À LA RÉOLUTION DES PROBLÈMES

- Avec mon équipe, nous assurons une écoute attentive, bienveillante, à la fois complice et discrète, visant à répondre à leurs demandes spécifiques et à instaurer un climat de confiance.
- J'aide mes clients étrangers dans la résolution des problèmes qu'ils rencontrent. Je suis prêt(e) à me mobiliser et à accompagner les personnes en difficulté dans leurs démarches, afin de leur faciliter le bon déroulement de leur séjour et de les rassurer (problèmes d'orientation, de stationnement, problème de santé, relation avec un prestataire touristique...)

ÊTRE LE RELAIS DE LA PROMOTION DE WELCOME C'EST BEAU ICI

- Je contribue à la visibilité et à la promotion de l'opération Welcome C'est Beau Ici en apposant la vitrophonie (document remis par mon Office de Tourisme lors de l'audit, selon stock disponible)

- Je mets à disposition de ma clientèle anglophone le guide de Vendée Tourisme « Welcome to Vendée » dédiée à la démarche Welcome C'est Beau Ici. (selon stock disponible, support à donner ou à consulter sur place)
- Je transmets mes nouvelles offres / nouveautés de ma structure susceptibles d'intéresser la clientèle anglophone pour que Vendée Tourisme puisse en faire la promotion.
(contact : c.bossard@vendee-expansion.fr)
- Je rejoins le compte Facebook anglais de Vendée Tourisme (www.facebook.com/VendeeTourism) et je deviens ambassadeur de la démarche en relayant le contenu à mon réseau.

ENGAGEMENT

Nom de l'établissement.....

Prénom / Nom.....

Adresse.....

.....

.....

Site Internet.....

Tel. :.....

Mail :.....

Geste d'accueil :.....

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

Fait le.....

A.....