



LA QUALITÉ dans les
SERVICES TOURISTIQUES

AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE TOURISTIQUE

1. Signaler de manière claire et responsable les accès à et dans l'établissement touristique et les consignes de sécurité
2. Offrir une gastronomie traditionnelle, des spécialités locales et de saison.
3. Offrir des informations générales pour aider les clients à planifier leur séjour
4. Adapter les installations et services aux personnes à mobilité réduite et aux personnes âgées.
5. Intégrer l'espace naturel, culturel et patrimonial dans l'offre de service
6. Améliorer le fonctionnement de l'entreprise afin qu'il soit plus respectueux de l'environnement : économies d'énergie, limitation des déchets, consommation responsable, etc.
7. Conserver un comportement responsable vis-à-vis de l'environnement
8. Evaluer la qualité du service en recueillant l'opinion des clients par des enquêtes de satisfaction. Impliquer le personnel dans le repérage d'améliorations possibles.

RECOMMANDATIONS POUR LA PRESTATION DU SERVICE

Il est important de porter une attention particulière à son image personnelle et à celle de l'établissement en face du client et d'adopter une attitude positive dans la prestation de service.

AVANT L'ARRIVÉE DU CLIENT ...

Il doit y avoir un bon système de réservations pour éviter les erreurs et pouvoir gérer l'établissement de manière efficace.

Il faut faire preuve de professionnalisme et rester cordial jusqu'au dernier moment.

Le bon fonctionnement de l'établissement s'obtient en respectant les exigences basiques de qualité.

DURANT LE SÉJOUR...

Accueillir le client dès son arrivée en se mettant à sa disposition.

Pour le service de restauration ...

Accompagner le client en lui remettant les cartes des menus et des vins

Prouver la bonne connaissance des plats et garantir une attention continue au client.

A la fin du service, ramasser la table et la préparer pour recevoir le client suivant.

Pour le service d'hébergement ...

Accompagner le client jusqu'à sa chambre en s'assurant de son bien-être
Lui demander si tout va bien. S'il y a le moindre problème, le résoudre immédiatement et rappeler lui que vous êtes prêt à l'aider tout en respectant son intimité.

AU MOMENT DU DÉPART ...

Il doit être personnel de manière à obtenir l'opinion du client concernant les installations et le service offert.

Tenir un registre des plaintes et suggestions pour pouvoir corriger d'éventuelles insatisfactions et améliorer la qualité du service.

BONNES PRATIQUES SUR LE LIEU DE TRAVAIL

L'ordre et la propreté sont importants afin de créer un espace agréable et attractif.

1. S'assurer du bon usage des installations et services.
2. Donner les informations concernant le service de chambres et l'horaire des petits-déjeuners dans le cas d'hébergement touristique.
3. Assurer le ménage régulièrement et en profondeur.
4. Distribuer le matériel et les articles de toilette dans chaque chambre et salle de bain.
5. Considérer que la propreté est adéquate seulement lorsque les exigences sont remplies : poubelles et cendriers vides et propres, il n'y a plus de poussière ou de saleté, tout fonctionne correctement, les poubelles de service sont vides et propres, le sol est propre et sec dans les salles de bain, les lumières, interrupteurs, etc fonctionnent correctement et les services ont une odeur agréable.



<http://www.turismo-qualitur.com>
<http://www.val-adour.com>

Téléphone: 0033 5 62 96 44 88



Projet cofinancé dans le cadre des fonds FEDER Interreg III A QUALITUR
Stratégie de développement territorial par le biais de la promotion du tourisme de qualité