

Critères		Filières				Balises de contrôle	Fiches actions	Engagements			Evaluateur
		Gîtes/Chambres d'hôtes	Restaurants	Hôtels	Sites touristiques			1	2	3	
Contact par internet	Technique	X	X	X	X	Supprimer les anciens sites encore présents sur Internet.	1.6				Marion en Off
		X	X	X	X	Rendre la navigation plus fluide en veillant à ce que le poids des images et des applications ne soient pas trop lourdes à télécharger.	1.4				
		X	X	X	X	Faire en sorte que la navigation sur le site soit simple et intuitive. Pour cela proposer une arborescence claire du site (se mettre à la place du client).	1.3				
	Contenus	X	X	X	X	Actualiser régulièrement les visuels, les contenus informatifs (promotions, offres promotionnelles), les tarifs, les horaires d'ouverture...	1.1 et 1.2				
		X	X	X	X	Garantir en temps réel, l'information concernant les manifestations ou événements à venir sur le territoire (rubrique actualités).	1.2				
		X	X	X	X	Mentionner sur le site, les langues étrangères parlées sur place.	1.5				
						Proposer, si possible, une version des contenus en langue anglaise.	1.5				
X	X	X	X	Proposer des liens vers les sites Internet des membres du réseau ou de destination complémentaire à son activité.	1.2						
Contact par téléphone	Technique	X	X	X	X	Proposer une réponse téléphonique au bout de 4 / 5 sonneries maximum	2.1				Marion en Off ou lors de l'évaluation sur place
		X	X	X	X	Installer un répondeur ou transfert d'appel avec messagerie. Proposer un message dans la langue étrangère parlée sur place.	2.1				
	Message et traitement des messages	X	X	X	X	Le message sur le répondeur doit signaler les horaires d'ouverture. En cas d'absence prolongée, préciser les dates de fermeture et les moyens d'être joint.	2.1				
		X	X	X	X	Relever régulièrement les messages stockés sur le répondeur	2.1				
		X	X	X	X	Répondre aux messages dans les 24h par téléphone ou 48h par envoi de documentation	2.1				
	Réponse téléphonique	X	X	X	X	Etablir et respecter un mode de présentation ainsi que des formules d'accueil, de mise en attente et de reprise en ligne	2.1				
		X	X	X	X	Adopter un ton chaleureux et accueillant	2.1				
		X	X	X	X	Renvoyer vers un confrère lorsque la réservation est impossible.	2.1				
X		X	X	X	Proposer, si possible, un accueil téléphonique dans la langue étrangère demandée ou parlée sur place	2.1					
Contact par mail	Technique	X	X	X	X	Recourir à une adresse mail commerciale permanente, identifiée et facilement identifiable par le client.	2.2				Marion en Off ou lors de l'évaluation sur place
		X	X	X	X	Soigner la mise en page en insérant dans le corps du mail le visuel de l'établissement, le slogan commercial, mentionner les labels et les coordonnées complètes de la structure.	2.2				
	Mails et traitement des mails	X	X	X	X	Relever au minimum 2 fois par jour les mails et archiver ceux que vous avez traités. Configurer une réponse automatique en cas d'absence ou relever ses mails à distance.	2.2				
		X	X	X	X	Répondre aux mails dans les 24 heures	2.2				
		X	(X)	X	(X)	Constituer un fichier client en conservant leurs adresses mails (leur demander l'autorisation de le faire).	2.2				
	Réponse	X	X	X	X	Etablir et respecter un mode de présentation par mail.	2.2				
		X	X	X	X	Adopter un langage soigné et structuré.	2.2				
X		X	X	X	Renvoyer vers un confrère lorsque la réservation est impossible.	2.2					
X		X	X	X	Répondre, si possible, aux mails dans la langue étrangère demandée ou parlée sur place.	2.2					
Contact par courrier	Technique	X	X	X	X	Soigner la mise en page et utiliser, si possible, un papier à en-tête sur lequel on trouvera, le visuel de l'établissement, le slogan commercial, les labels et les coordonnées complètes de la structure.	2.3				Marion en Off ou lors de l'évaluation sur place
	Courriers et traitement des courriers	X	X	X	X	Relever le courrier tous les jours et archiver rigoureusement ceux que vous avez traités et classer ceux qui sont en attente.	2.3				
		X	X	X	X	Répondre aux courriers dans les 24 heures.	2.3				
		X	X	X	X	Ne pas envoyer de document sans joindre un courrier d'accompagnement.	2.3				
	Réponse	X	X	X	X	Etablir et respecter un mode de présentation ainsi que les formules de politesse habituellement utilisées par courrier.	2.3				
		X	X	X	X	Renvoyer vers un confrère lorsque la réservation est impossible.	2.3				
		X	X	X	X	Adopter un langage soigné et structuré, en évitant les fautes d'orthographe.	2.3				
X		X	X	X	Répondre, si possible, aux courriers dans la langue étrangère demandée ou parlée sur place.	2.3					

Document promotionnel	Technique	X	X	X	X	Privilégier les formats simples et faciles à manipuler.	3.1				Lors de l'évaluation sur place		
		X	X	X	X	Mettre le document en téléchargement sur son site Internet.	3.1						
	Contenus	X	X	X	X	Mettre des photos séduisantes et rédiger des descriptifs courts et précis.	3.1						
		X	X	X	X	Actualiser les informations dès que cela est nécessaire.	3.1						
		X	X	X	X	Ne pas oublier de mettre les coordonnées exactes (directionnelles et GPS) et le plan d'accès.	3.1						
Signalétique extérieure	Flechage routier	X	X	X	X	Eviter de faire des doublons avec la signalétique touristique et privilégier la signalétique proposée par les réseaux labélisés	4.1				Lors de l'évaluation sur place		
		X	X	X	X	Choisir des endroits stratégiques et respecter la réglementation en vigueur	4.1						
		X	X	X	X	Vérifier régulièrement leurs bons états	4.1						
						Les inscriptions doivent être lisibles et actualisées	4.1						
	Panneaux extérieurs	X	X	X	X	Identifier l'entrée de l'établissement.	5.3						
		X	X	X	X	Mettre un affichage extérieur précisant les informations suivantes : tarifs, horaires, conditions, labels...	5.3						
		X	X	X	X	Ne pas surcharger l'espace avec une multitude d'autocollant ou de pub.	5.3						
		X	X	X	X	Proposer, si possible, un affichage dans la langue étrangère demandée ou parlée sur place	5.3						
	Sécurité et qualité du stationnement et des accès	Stationnement	X	(X)	X	X	Consacrer un espace pour le stationnement ou trouver une solution pour un stationnement à proximité	5.1					Lors de l'évaluation sur place
			X	(X)	X	X	Lorsque cela est nécessaire, optimiser les espaces de stationnement par des marquages, fléchages et sens de circulation	5.1					
X			(X)	X	X	Mettre en place et relever régulièrement les poubelles, vérifier la propreté des emplacements	5.1						
Cheminement et voies d'accès		X	(X)	X	X	Sécuriser les cheminements : fléchage, éclairage et fleuris (suivant la période)	5.2						
		X	(X)	X	X	Veiller au bon état de propreté des cheminements. Mise à disposition de poubelles, de cendriers.	5.2						
Espace client	Structure	X	X	X	X	Aménager, si possible, un espace d'accueil facilement identifiable, propre et accueillant.	5.3				Lors de l'évaluation sur place		
		X	X	X	X	L'espace d'accueil doit être de dimensions correctes par rapport au nombre de personnes accueilli.	5.3						
	Contenus	X	X	X	X	Mettre à disposition des clients l'information touristique du territoire (réseau et Lot et garonne). Pensez à la réactualiser régulièrement.	5.3						
		X	X	X	X	Proposer, si possible, la documentation dans la langue étrangère demandée ou parlée sur place.	5.3						
Contact physique	Comportement Attitude	X	X	X	X	Etablir et respecter un mode de présentation ainsi que des formules d'accueil.	5.4				Lors de l'évaluation sur place		
		X	X	X	X	Adopter un ton chaleureux et accueillant.	5.4						
		X	X	X	X	Avoir une tenue propre et soignée.	5.4						
		X	X	X	X	Proposer, si possible, un accueil dans la langue étrangère demandée ou parlée sur place.	5.4						
	Livret d'accueil	X	X	X	X	Le personnel d'accueil ou le propriétaire est en capacité de renseigner les clients sur les prestations ou fonctionnement de l'établissement.	5.4						
		X	X	X	X	Le personnel d'accueil ou le propriétaire est en capacité de fournir des informations pratiques sur les services du quotidien disponibles sur le territoire.	5.4						
	Le classeur touristique	X	X	X	X	Le personnel qui assure l'accueil est en capacité de renseigner sur la destination Lot et Garonne et sur son réseau.	6.1						
Qualité de l'accueil après le séjour	Technique	X	(X)	X	(X)	Mettre à disposition avant ou après le séjour une fiche de satisfaction - suggestion.	7.1 - 7.1.1				Lors de l'évaluation sur place		
		X	(X)	X	(X)	Prendre en compte les remarques ou suggestions et traiter rapidement les points négatifs.	7.1 - 7.1.1						
		X	(X)	X	(X)	Constituer un fichier client et s'engager à le communiquer à l'ensemble du réseau.	7.1						

1 = engagement non satisfait mais recommandé

2 = engagement en cours

3 = engagement satisfait