

## Audit en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme <sup>TM</sup>

### Informations Établissement

Etablissement audité	<b>Office de tourisme (DOCID:qt90694)</b>
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	***
Filière	Office de tourisme - VISITE MYSTERE
Partenaire(s)	OFFICES DE TOURISME DE France, DGE Mayotte

### Informations Audit

Cabinet d'audit	*****
Nom de l'auditeur	***
Type d'audit	Pré-audit
Date de visite mystère	
Date de visite du site web	
Date demande info écrit (français)	
Date demande info écrit (autre langue)	
Date demande info tel (français)	
Date demande info tel (autre langue)	
Date de debriefing	
Commentaire sur l'audit	

## Compte-rendu de l'audit

**Rapport de visite**

**Points forts**

**Points d'amélioration**

# Audit Complet

## PROMOTION / COMMUNICATION

### *Présence numérique*

#### 1 - La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Si plusieurs sites internet, l'ensemble des sites est audité Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

#### 2 - Le site internet est bien référencé.

Oui     Non

"Recherche avec mots clés type ""que faire/ quelle visite"" + ville Point validé si résultat en 1ère page de résultat sur le moteur de recherche Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable"

#### 3 - BONUS - Le site internet est traduit en une troisième langue étrangère

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

BONUS- Indiquer non mesuré si le critère n'est pas respecté Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

#### 4 - L'OT traite les demandes clients enregistrées sur les réseaux sociaux

Oui     Non     Non Mesuré

Il s'agit des demandes clients et non des avis/réclamations (autre critère) Exemple: demande d'informations via le chat messenger FB / Instagram / Google etc ... Famille QT : Information Communication Coef 9 Rattrapable

#### 5 - La charte graphique ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports numériques

Oui     Non     Non Mesuré

Si plusieurs sites internet, il existe une cohérence et/ou une uniformisation de la charte graphique Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

## STRATEGIE D'ACCUEIL

### *Accueil téléphonique*

#### 6 - La réponse au téléphone doit être rapide : maximum 4 sonneries

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

#### 7 - S'il existe un pré-débranché automatique ou un répartiteur d'appel, l'OT évite les sous menus trop nombreux (3 ou 4 maximum)

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

#### 8 - L'identité du site doit être précisée dans la formule d'accueil

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

#### 9 - La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

#### 10 - La reformulation de la demande par le conseiller est réalisée de manière formelle, claire et précise

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**11 - Après avoir répondu précisément à la question posée, le conseiller élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**12 - Le conseiller propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Sur déclaratif. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

**13 - Les conseillers présentent sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épicerie, médecins...)**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**14 - Le conseiller est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**15 - Le conseiller doit pouvoir informer sur les animations et événements sur sa zone de compétence**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**16 - Le conseiller pratique une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

**17 - Le conseiller pratique au moins deux langues étrangères.**

Oui  Non  Non Mesuré

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

**18 - BONUS: Le personnel d'accueil pratique une troisième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

**19 - Le personnel d'accueil assure le même niveau de service au téléphone qu'en face à face**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**20 - L'OT sépare l'accueil téléphonique de l'accueil physique en période d'affluence**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1 Rattrapable

**21 - En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le personnel de l'OT doit proposer au correspondant téléphonique de le rappeler ou de lui adresser les informations par écrit**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**22 - Le répondeur téléphonique est mis en fonctionnement pendant les périodes de fermetures**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**23 - Le message est en une langue étrangère a minima**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

## Courrier / courriel

**24 - L'envoi d'informations correspond précisément à la demande du client**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**25 - Les réponses aux demandes d'information sont faites dans les 48 heures pour les courriers**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**26 - Les réponses aux demandes d'information sont faites dans les 24 heures pour les courriels**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**27 - Un accusé de réception est envoyé lors d'une demande de documentation par courriel**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**28 - Lors d'une demande d'information en français, la réponse écrite est personnalisée et adaptée.**

Oui  Non

Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Rattrapable

**29 - Lors d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée, adaptée et dans la langue de la demande.**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Rattrapable

**30 - Lors d'une demande d'informations, la réponse mentionne le logo Qualité Tourisme™ dans la signature.**

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Rattrapable

## *Les abords de l'établissement et la signalétique*

**31 - BONUS : L'OT est implanté dans un endroit stratégique**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**32 - Le fléchage permet de localiser l'OT et/ou ses BIT depuis les principaux accès de la ville et de ses sites touristiques**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**33 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte la ou les façades et les abords de l'entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre. Constat visuel. . Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

**34 - Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Constat visuel. . Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

**35 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. . Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

**36 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble. Constat visuel. . Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

**37 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont harmonieuses.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. . Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

**38 - La façade et l'entrée sont mises en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.**

Oui  Non  Non Mesuré

Pas de Non mesuré possible sauf si bâtiment classé. Constat visuel. . Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

## Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)

**39 - L'OT dispose d'un parking privé ou une possibilité de stationnement est mise à la disposition du client à moins de 200m de la structure d'accueil, ou si implantation en centre ville présence d'une information sur les solutions de stationnement public à proximité.**

Oui  Non

Constat visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

**40 - L'établissement dispose au moins d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si implantation en centre ville. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Constat visuel. . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

**41 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Si absence d'extérieurs privatifs, présence à minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action. Constat visuel. . Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

## Les affichages extérieurs

**42 - La plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée de l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Logo autorisé pour les bâtiments classés. Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

**43 - A minima, il est affiché les horaires et les périodes d'ouverture, les langues pratiquées, l'ensemble des moyens de paiement acceptés, les numéros d'urgence et un plan de la ville**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Actualisation des plaques de classement. Tous types d'affichage. Constat visuel. . Coef 1. Famille Information Communication Rattrapable

**44 - Les affichages extérieurs sont soignés, propres et en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

La mesure porte sur la qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.). Non mesuré si absence d'affichage. Constat visuel. . Coef 3. Information Communication Rattrapable

**45 - Les affichages extérieurs sont à jour**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence d'affichage. Absence de vitrophanies obsolètes. Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

**46 - Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

**47 - BONUS - Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

## L'espace d'accueil

**48 - L'aspect général de l'espace d'accueil est accueillant.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant, fond musical discret... Constat visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**49 - L'espace d'accueil est bien ordonné et la décoration et l'ameublement de l'espace d'accueil sont harmonieux.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**50 - L'espace d'accueil est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements. Constat visuel. . Coef 9. Famille Confort Propreté Rattrapable

**51 - L'espace d'accueil est en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements. Constat visuel. . Coef 9. Famille Confort Propreté Rattrapable

**52 - La signalétique intérieure est homogène, en bon état, cohérente et facilite le parcours du visiteur.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de signalétique. Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

**53 - Les informations et la documentation sont identifiées, classées par thèmes, les présentoirs régulièrement approvisionnés et l'affichage mis à jour.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

## Accueillir et informer

**54 - Le personnel est identifié par un badge comportant au minimum la fonction et les langues parlées. Le personnel en formation est clairement identifié**

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**55 - La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable

**56 - L'aménagement des lieux doit permettre au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations, sites...L'OT prend en compte la gestion de l'attente des clients.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**57 - Le personnel lors de l'accueil doit être présent, disponible, attentif et abandonner toute tâche administrative dès l'arrivée d'un visiteur**

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

**58 - La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**59 - La reformulation de la demande par le conseiller en séjour est réalisée de manière formelle, claire et précise**

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**60 - Après avoir répondu précisément à la question posée, le personnel d'accueil élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée**

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**61 - Le personnel d'accueil enregistre les informations de dernière minute concernant les activités touristiques du territoire (fermeture pour travaux, changement d'heures d'ouverture, annulation de manifestation...) et en informe les visiteurs**

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

**62 - Le personnel d'accueil propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Sur déclaratif. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable

**63 - Les agents d'accueil présentent sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épicerie, médecins...)**

Oui     Non     Non Mesuré

Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable

**64 - Le personnel d'accueil est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable

**65 - Le personnel d'accueil doit pouvoir informer sur les animations et événements sur sa zone de compétence**

Oui  Non  Non Mesuré

Sur déclaratif. . Famille Information Communication. Coef 3 Rattrapable

**66 - BONUS : Les agents d'accueil disposent d'un outil numérique afin de présenter les offres et les services touristiques de la destination.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. . Famille Information Communication. Coef 3 Rattrapable

**67 - Le personnel d'accueil pratique une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si deux langues. . Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non rattrapable

**68 - Le personnel d'accueil pratique au moins deux langues étrangères.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si une langue.. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

**69 - BONUS: Le personnel d'accueil pratique une troisième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si une langue.. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

**70 - Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"", ""au revoir Monsieur"". Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable"

**71 - A la fin de la prestation, le personnel s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante et l'incite à remplir l'outil de recueil de satisfaction.**

Oui  Non  Non Mesuré

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a postériori de la visite . Contrôle visuel. . Famille Savoir faire savoir être. Coef 3 Non rattrapable

**72 - L'OT fournit l'information spécifique relative aux services et structures adaptés à la clientèle en situation de handicap**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

## *La documentation sur la destination*

**73 - Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**74 - Les documents sont traduits en au moins une deuxième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**75 - BONUS : Les documents sont traduits en une troisième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination**

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS - Ne pas pénaliser si réponse négative. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**76 - Le personnel doit fournir une information actualisée, qualifiée et complète sur sa destination dans l'intérêt du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**77 - La charte graphique ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

## LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

### Le suivi de l'e-réputation

#### 78 - L'établissement prend connaissance des avis clients sur au moins 2 sites.

Oui  Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis client l'OT a désigné et identifié dans sa stratégie de promotion (Tripadvisor, Michelin, Cityvox, Booking, google, OTA, réseaux sociaux, sites réseaux pro ...) et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Sur déclaratif. . Coef 9. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable

#### 79 - L'établissement a revendiqué la fiche de son établissement sur au moins 2 sites d'avis en ligne

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur peut constater l'existence de réponses faites par le professionnel sur les 2 sites d'avis en ligne que l'OT a identifié et désigné dans sa stratégie de promotion . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

#### 80 - L'établissement exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs

Oui  Non  Non Mesuré

L'OT doit répondre à tous les avis (positifs et insatisfactions). . Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable

#### 81 - La réponse apportée par l'établissement est constructive.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'établissement est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Sur déclaratif. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

### Le suivi de la satisfaction

#### 82 - Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe

Oui  Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. Exemples d'outils : questionnaire de satisfaction papier/dématérialisé/QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation et suivi d'une ou plusieurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client DGE, outil d'analyse de l'e-réputation, suivi des avis ou recommandations Facebook, borne...Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client. Le livre d'or en texte libre n'est pas un outil de recueil et de mesure. pour valider le critère, la satisfaction client doit être mesurée pour l'ensemble des services proposés aux visiteurs de manière adaptée selon les activités. Contrôle visuel. . Coef 9. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

#### 83 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction

Oui  Non

Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. Contrôle visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable

#### 84 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.

Oui  Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. Si les outils du professionnel ne permettent pas la gestion en une langue étrangère l'auditeur choisit « non ». Contrôle visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable

#### 85 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus- Ne pas pénaliser si non vérifié. Constat visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

### Le suivi des réclamations

#### 86 - L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. . Non mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable

#### 87 - L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

Oui  Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La mise en œuvre de la procédure de réclamation du partenaire valide le critère. Contrôle documentaire. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable

#### 88 - L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis

mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. . Coef 9. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable

## 89 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) . Contrôle documentaire. . Coef 9. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable

## DEVELOPPEMENT DURABLE

### Les actions liées au développement durable

#### 90 - Le personnel de l'OT réalise un ensemble de gestes courants pour économiser l'énergie et l'eau

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

#### 91 - Le tri des déchets est réalisé si existant sur le territoire

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

#### 92 - Dans son fonctionnement interne, les impressions se font de manière raisonnée

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

### Les informations liées au développement durable

#### 93 - L'OT informe précisément (ex. : oral, site internet, brochure, etc....) sur les moyens de se rendre et de circuler sur le territoire un utilisant les transports en commun ou en utilisant toute autre forme de circulations douces.

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Rattrapable

#### 94 - L'OT met en valeur les professionnels et / ou les produits (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces...) engagés dans des démarches environnementales et/ ou de développement durable reconnues localement ou nationalement

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Rattrapable

#### 95 - L'OT diffuse une information sur les milieux naturels fragiles (si existants sur le territoire) comme milieu marin ou lacustre, milieu enneigé, espaces préservés, biotopes spécifiques... Cette information se fait en collaboration avec les autres acteurs territoriaux engagés dans la protection de l'environnement (Parcs, ...)

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Rattrapable

#### 96 - L'OT informe de manière générale ses clients sur les engagements en matière de développement durable du territoire (gestion des ressources, accessibilité, transport etc..)

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Rattrapable

#### 97 - Les éditions sont réalisées par un imprimeur ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou sur des papiers éco-labelisés

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Non Rattrapable

## PROMOTION QUALITE TOURISME

### Promotion Qualité Tourisme

#### 98 - L'OT communique sur sa démarche qualité mis en place vis-à-vis des clients (exemple : dans l'espace d'accueil, son site internet, dans sa documentation etc.) Ce critère concerne la démarche qualité de l'OT et ses engagements clients

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**99 - Dès l'obtention de la Marque Qualité et pendant toute la période d'attribution: le logo QUALITE TOURISME est présent sur les supports papier et sur le site internet**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**100 - La démarche Qualité Tourisme™ est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Qualité Tourisme™.**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**101 - Les prestataires Qualité Tourisme sont identifiés parmi l'offre du territoire**

Oui  Non  Non Mesuré

Les prestataires Qualité Tourisme sont valorisés par la présence du logo et/ou le moteur de recherche des prestataires proposent un filtre Qualité Tourisme Famille QT : Information Communication Coef 9 Rattrapable

**102 - BONUS : Il existe au moins 3 établissements marqués Qualité Tourisme sur le territoire de compétence**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

## BIT N°1

### *NOM DU BIT N°1*

**103 - Nom du BIT**

Oui  Non  Non Mesuré

Indiquer le nom du BIT Rattrapable

### *Accueil téléphonique BIT N°1*

**104 - La réponse au téléphone doit être rapide : maximum 4 sonneries**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

**105 - L'identité du site doit être précisée dans la formule d'accueil**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

**106 - La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

**107 - La reformulation de la demande par le conseiller est réalisée de manière formelle, claire et précise**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**108 - Après avoir répondu précisément à la question posée, le conseiller élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**109 - Le conseiller propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**110 - Les conseillers présentent sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épiceries, médecins...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Sur déclaratif. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**111 - Le conseiller est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**112 - Le conseiller doit pouvoir informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**113 - Le conseiller pratique une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**114 - Le conseiller pratique au moins deux langues étrangères.**

Oui  Non  Non Mesuré

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

**115 - BONUS: Le personnel d'accueil pratique une troisième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

**116 - Le personnel d'accueil assure le même niveau de service au téléphone qu'en face à face**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

**117 - L'OT sépare l'accueil téléphonique de l'accueil physique en période d'affluence**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**118 - En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le personnel de l'OT doit proposer au correspondant téléphonique de le rappeler ou de lui adresser les informations par écrit**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1 Rattrapable

**119 - S'il existe un pré-décroché automatique ou un répartiteur d'appel, l'OT évite les sous menus trop nombreux (3 ou 4 maximum)**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**120 - Le répondeur téléphonique est mis en fonctionnement pendant les périodes de fermetures**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**121 - Le message est en une langue étrangère a minima**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

## *Courrier / courriel BIT N°1*

**122 - L'envoi d'informations correspond précisément à la demande du client**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**123 - Les réponses aux demandes d'information sont faites dans les 48 heures pour les courriers**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**124 - Les réponses aux demandes d'information sont faites dans les 24 heures pour les courriels**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**125 - Un accusé de réception est envoyé lors d'une demande de documentation par courriel**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**126 - Lors d'une demande d'information en français, la réponse écrite est personnalisée et adaptée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Rattrapable

**127 - Lors d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée, adaptée et dans la langue de la demande.**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Rattrapable

**128 - Lors d'une demande d'informations, la réponse mentionne le logo Qualité Tourisme™ dans la signature.**

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Rattrapable

## *Les abords de l'établissement et la signalétique BIT N°1*

**129 - BONUS : L'OT est implanté dans un endroit stratégique**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**130 - Le fléchage permet de localiser l'OT et/ou ses BIT depuis les principaux accès de la ville et de ses sites touristiques**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**131 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte la ou les façades et les abords de l'entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre. Constat visuel. . Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

**132 - Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Constat visuel. . Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

**133 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. . Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

**134 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble. Constat visuel. . Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

**135 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont harmonieuses.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. . Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

**136 - La façade et l'entrée sont mises en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible sauf si bâtiment classé. Constat visuel. . Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

## *Le parking et les extérieurs privatifs (si existants) BIT N°1*

**137 - L'OT dispose d'un parking privé ou une possibilité de stationnement est mise à la disposition du client à moins de 200m de la structure d'accueil, ou si implantation en centre ville présence d'une information sur les solutions de stationnement public à proximité.**

Oui  Non

Constat visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

**138 - L'établissement dispose au moins d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si implantation en centre ville. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Constat visuel. . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

**139 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Si absence d'extérieurs privatifs, présence a minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action. Constat visuel. . Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

## Les affichages extérieurs BIT N°1

**140 - La plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée de l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Logo autorisé pour les bâtiments classés. Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

**141 - A minima, il est affiché les horaires et les périodes d'ouverture, les langues pratiquées, l'ensemble des moyens de paiement acceptés.**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Actualisation des plaques de classement. Tous types d'affichage. Constat visuel. . Coef 1. Famille Information Communication Rattrapable

**142 - Les affichages extérieurs sont soignés, propres et en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

La mesure porte sur la qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.). Non mesuré si absence d'affichage. Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

**143 - Les affichages extérieurs sont à jour**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence d'affichage. Absence de vitrophanies obsolètes. Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

**144 - Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

**145 - BONUS - Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. Les informations à traduire sont : Type de chambres, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

## L'espace d'accueil BIT N°1

**146 - L'aspect général de l'espace d'accueil est accueillant.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant, fond musical discret... Constat visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**147 - L'espace d'accueil est bien ordonné et la décoration et l'ameublement de l'espace d'accueil sont harmonieux.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

. Constat visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**148 - L'espace d'accueil est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements. Constat visuel. . Coef 9. Famille Confort Propreté Rattrapable

**149 - L'espace d'accueil est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements. Constat visuel. . Coef 9. Famille Confort Propreté Rattrapable

**150 - La signalétique intérieure est homogène, en bon état, cohérente et facilite le parcours du visiteur.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de signalétique. Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

**151 - Les informations et la documentation sont identifiées, classées par thèmes, les présentoirs régulièrement approvisionnés et l'affichage mis à jour.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

## Accueillir et informer BIT N°1

**152 - Le personnel est identifié par un badge comportant au minimum la fonction et les langues parlées. Le personnel en formation est clairement identifié**

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**153 - La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable

**154 - L'aménagement des lieux doit permettre au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations, sites...L'OT prend en compte la gestion de l'attente des clients.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**155 - Le personnel lors de l'accueil doit être présent, disponible, attentif et abandonner toute tâche administrative dès l'arrivée d'un visiteur**

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

**156 - La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**157 - La reformulation de la demande par le conseiller en séjour est réalisée de manière formelle, claire et précise**

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**158 - Après avoir répondu précisément à la question posée, le personnel d'accueil élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée**

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**159 - Le personnel d'accueil enregistre les informations de dernière minute concernant les activités touristiques du territoire (fermeture pour travaux, changement d'heures d'ouverture, annulation de manifestation...) et en informe les visiteurs**

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

**160 - Le personnel d'accueil propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Sur déclaratif. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable

**161 - Les agents d'accueil présentent sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épicerie, médecins...)**

Oui     Non     Non Mesuré

Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable

**162 - Le personnel d'accueil est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.**

Oui     Non     Non Mesuré

Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable

**163 - Le personnel d'accueil doit pouvoir informer sur les animations et événements sur sa zone de compétence**

Oui     Non     Non Mesuré

Sur déclaratif. . Famille Information Communication. Coef 3 Rattrapable

**164 - BONUS : Les agents d'accueil disposent d'un outil numérique afin de présenter les offres et les services touristiques de la destination.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. . Famille Information Communication. Coef 3 Rattrapable

**165 - Le personnel d'accueil pratique une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si deux langues. . Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non rattrapable

**166 - Le personnel d'accueil pratique au moins deux langues étrangères.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si une langue.. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

**167 - BONUS: Le personnel d'accueil pratique une troisième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si une langue.. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

**168 - Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"", ""au revoir Monsieur"" . Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable"

**169 - A la fin de la prestation, le personnel s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante et l'incite à remplir l'outil de recueil de satisfaction.**

Oui  Non  Non Mesuré

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a postériori de la visite .Contrôle visuel. . Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Non rattrapable

**170 - L'OT fournit l'information spécifique relative aux services et structures adaptés à la clientèle en situation de handicap**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

## *La documentation sur la destination BIT N°1*

**171 - Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**172 - Les documents sont traduits en au moins une deuxième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**173 - BONUS : Les documents sont traduits en une troisième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination**

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS - Ne pas pénaliser si réponse négative. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**174 - Le personnel doit fournir une information actualisée, qualifiée et complète sur sa destination dans l'intérêt du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**175 - La charte graphique ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

## *La boutique BIT N°1*

**176 - L'aménagement de la boutique est attractif et la boutique est bien approvisionnée.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente non L'auditeur contrôle le soin particulier apporté à présentation des produits (ex : veiller à quantité suffisante sur les étagères, possibilité de libre-service etc.), la circulation dans la boutique, etc. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**177 - La gamme de produits est diversifiée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants etc. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**178 - L'OT propose une gamme de prix ouverte, adaptée à sa stratégie, ses produits et sa clientèle**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**179 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Vérifier présence papier cadeau lors du débriefing. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**180 - Le personnel est aimable, disponible et attentif aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des renseignements sur les produits proposés.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Poser une question sur un produit. Evaluer capacité à répondre. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Rattrapable

**181 - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans au moins une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Rattrapable

**182 - BONUS - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Rattrapable

**183 - Les articles sont présentés sur du matériel adapté et mis en scène (en fonction de l'animation, de la saison, etc.)**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

**184 - L'origine des produits provenant de producteurs locaux est indiquée**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 Rattrapable

**185 - Le personnel (au moins 1 permanent) est formé à l'aménagement de ces vitrines ainsi qu'à l'approvisionnement et aux relations avec les fournisseurs**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

**186 - L'OT disposant d'un site internet présente l'espace boutique**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 1 Rattrapable

**187 - Les moyens de paiements sont affichés en évidences à l'intérieur de l'OT**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

## *Le suivi de l'e-réputation BIT N°1*

**188 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites.\***

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis de consommateurs il suit : TripAdvisor, Michelin, Cityvox, Booking, google, OTA, réseaux sociaux, sites réseaux pro ...etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Sur déclaratif. Non mesuré possible dans le cas d'une visite mystère et d'une gestion centralisée de l'e-reputation par la structure principale. . Coef 9. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable

**189 - L'établissement a revendiqué la fiche de son établissement sur au moins 2 sites d'avis en ligne\***

Oui  Non  Non Mesuré

Sur déclaratif mais l'auditeur peut constater l'existence de réponses faites par le Non mesuré possible dans le cas d'une visite mystère et d'une gestion centralisée de l'e-reputation par la structure principale. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**190 - L'établissement exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs\***

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Non mesuré possible dans le cas d'une visite mystère et d'une gestion centralisée de l'e-reputation par la structure principale. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable

**191 - La réponse apportée par l'établissement est constructive.\***

Oui  Non  Non Mesuré

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'établissement est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Sur déclaratif. Non mesuré possible dans le cas d'une visite mystère et d'une gestion centralisée de l'e-reputation par la structure principale. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

## *Le suivi de la satisfaction BIT N°1*

**192 - Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe**

Oui  Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. Exemples d'outils : questionnaire de satisfaction papier/dématérialisé/QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation et suivi d'une ou plusieurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client DGE, outil d'analyse de l'e-réputation, suivi des avis ou recommandations Facebook, borne...Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client. Le livre d'or en texte libre n'est pas un outil de recueil et de mesure. Contrôle visuel. . Coef 9. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**193 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction**

Oui  Non

Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. Contrôle visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable

**194 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.**

Oui  Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. Si les outils du professionnel ne permettent pas la gestion en une langue étrangère l'auditeur choisit « non ». Contrôle visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable

**195 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus- Ne pas pénaliser si non vérifié. Constat visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

## *Le suivi des réclamations BIT N°1*

**196 - L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.**

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. . Non mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable

**197 - L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.**

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La mise en œuvre de la procédure de réclamation du partenaire valide le critère. Contrôle documentaire. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable

**198 - L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.**

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. . Coef 9. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable

**199 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.**

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) . Contrôle documentaire. . Coef 9. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable