

Contrat « Grand-Ouest » Clientèle Britannique / anglophone 2018-2020



Charte Communauté des Accueillants « Commerces et Services »



METTRE EN PLACE UN ACCUEIL +

- Mon personnel est en capacité de **pouvoir comprendre, s'exprimer et échanger en anglais**, grâce à un recrutement lié à la maîtrise de cette langue (ou des notions de base en référence au métier). Un affichage « **English spoken here** » est mis en place.
- Les **heures d'ouverture** affichées (extérieur et intérieur) sont traduites **en anglais**.
- Mon personnel est capable de conseiller sur **mon activité et ses spécificités en anglais**.
- Mes **supports promotionnels** (ex : flyer sur les services au sein d'une banque ou sur des produits de Noël pour un traiteur) sont traduits **en anglais**.
- J'éprouve de **l'empathie** pour le client étranger et je prends bien en **considération sa demande**. Si je suis en mesure de lui proposer un **geste d'accueil spécifique** (ex : petit cadeau), je le précise ici ; il sera valorisé dans la promotion (guide et site internet de Vendée Tourisme) :
.....
- Je mets à disposition de la clientèle anglaise un **guide de conversation bilingue anglais/français** en libre consultation au sein et en dehors de ma structure, facilitant la communication et le séjour de mes clients en France (fourni par l'Office de Tourisme), afin de leur apporter une aide rapide aux situations les plus fréquemment rencontrées.



AIDER À LA RÉOLUTION DES PROBLÈMES

- Mon personnel possède un **véritable état d'esprit d'accueil**, en assurant à mes visiteurs étrangers 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 prête(e) à me mobiliser et à accompagner les personnes en difficulté dans leur démarche, afin de leur faciliter le bon déroulement de leur séjour et de les rassurer (problèmes d'orientation, de stationnement, compréhension d'un écrit, d'un problème de santé, relation avec un prestataire touristique...)

ÊTRE LE RELAIS DE LA CAMPAGNE DE COMMUNICATION

- Je contribue à la visibilité et à la promotion de l'opération « **Welcome, C'est Beau ici !** » en apposant la vitrophanie (document distribué par mon office de tourisme)
- Je mets à disposition de ma clientèle anglaise **la liste à jour des membres de la Communauté des Accueillants**, en diffusant le guide de Vendée Tourisme « Welcome to Vendée » (stock remis par mon office de tourisme)

PARTICIPER À L'ÉVALUATION DES RÉSULTATS DE LA DÉMARCHE

- Je m'engage à **participer au(x) bilan(s)** de l'opération en utilisant la **Fiche Reporting** et en communiquant mes **chiffres de fréquentation** sur ma clientèle étrangère (confidentialité assurée), à : c.bossard@vendee-expansion.fr
- Je rejoins les réseaux sociaux de la Communauté des Accueillants et suis prêt à être Ambassadeur en fournissant du **contenu/des photos de mes bonnes idées** pour l'accueil des Britanniques, à : c.bossard@vendee-expansion.fr
Facebook : <https://www.facebook.com/VendeeTourism/>
Instagram : <https://www.instagram.com/vendeetourism/?hl=fr>

La présente charte est valable 3 ans : 2018/2020, soit la durée du contrat régional renouvelé. Le suivi du respect des engagements sera réalisé par les Offices de Tourisme partenaires.

► ENGAGEMENT

Nom de l'établissement :

Nom/Prénom :

Adresse :

Site Internet :

Tel : Mail :

Rejoindre la Communauté des Accueillants permet d'accéder à un appui technique (boîte à outils), afin d'optimiser l'adaptation et la communication de mon offre à destination de la clientèle britannique/anglophone.

Je, soussigné(e) (nom/fonction)
m'engage à respecter a minima 75% des critères de la présente charte pour la période 2018-2020 inclus.

Fait le..... Signature et cachet :

À