

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



Charte Communauté des Accueillants « Offices de Tourisme de Vendée »



METTRE EN PLACE UN ACCUEIL +

- Mon personnel d'accueil, permanent, saisonnier et stagiaire, est en capacité de **pouvoir comprendre, s'exprimer et échanger en anglais**, grâce à un recrutement adapté. Il est identifiable par un **badge 'drapeauté'**.
- A chaque nouvel entrant au sein de l'équipe est remis le **guide de conversation bilingue anglais/français** (fourni par Vendée Tourisme)
- Un **présentoir 'documentation en anglais'**, reconnaissable grâce à des drapeaux, propose a minima la brochure d'appel, le guide hébergement, l'agenda des festivités et la liste des marchés locaux.
- Un **affichage clair des services proposés en anglais** est mis en place (conseils, documentation, visites...)
- Un conseiller en séjour '**référent-expert clientèle britannique**' est nommé ; sa **carte de visite** avec prénom/nom est remise, le cas échéant, à la clientèle anglaise de l'office.
- Le **site internet** de l'office possède une **version anglaise**.
- Je **traduis l'ensemble de mes données** en anglais dans le Système d'Information Touristique (**S.I.T.**) de mon territoire.
- Un **geste d'accueil spécifique** est proposé par mes conseillers en séjour. Ex. : phonebook listant les commerces et prestataires parlant anglais, cadeau de bienvenue, carte postale offerte, pot d'accueil en anglais, etc.
Précisez votre geste d'accueil + ; il sera valorisé dans la promotion (guide et site internet de Vendée Tourisme) :

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 m'engage à **valider « Welcome, C'est Beau ici ! » sur le S.I.T**, pour mes prestataires « Accueillants »
- 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 Vendée Tourisme)
- Mon office assure le **suivi du respect des engagements des prestataires membres de la Communauté des Accueillants** sur son territoire et pourra être amené à prendre des mesures en cas de non-respect de ces derniers.

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 OTV – Union Départementale

► ENGAGEMENT

Nom de la structure :

Nom/Prénom :

Adresse :

.....

.....

Site Internet :

Tel : Mail :

Rejoindre la Communauté des Accueillants permet d'accéder à un appui technique (boite 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 l'ensemble des critères de la présente charte pour la période 2018-2020 inclus.

Fait le..... Signature et cachet :

À