



# Charte de qualité

## Loisirs/prestataires

Traiteurs, transporteurs terrestres et maritimes, animateurs, ...

Eligibilité au Club Finistère-Affaires

**Contact :**

*Françoise Canévet*

*« Finistère Tourisme »*

*Agence de Développement Touristique*

*02 98 76 23 23*

*[francoise.canevet@finisteretourisme.com](mailto:francoise.canevet@finisteretourisme.com)*

*Afin de valider votre demande d'adhésion au Club Finistère-Affaires, merci de compléter cette charte de qualité en indiquant à chacun des items si votre établissement y répond favorablement.*

**Afin de garantir une offre qualitative au plus proche des attentes des consommateurs et des prescripteurs, les critères suivants sont arrêtés :**

	<b>Critère de sélection</b>	<b>Détail du critère</b>	<b>Répond au critère (à cocher)</b>
<b>1</b>	<b>L'organisation commerciale</b>	Répondre à toute demande de devis même par la négative	éliminatoire
		Répondre idéalement sous 24h et maxi sous 48h ouvrés à toute demande de renseignement ou devis. Mentionner, si besoin, les délais de traitement de la demande	éliminatoire
		Préciser dans le devis, les prestations comprises et non-comprises, et les contraintes de la structure	éliminatoire
		Désigner un interlocuteur privilégié pour chaque dossier	
		Apporter aide et conseil au client pour l'organisation complète de son séminaire, que les prestations soient sur place ou à l'extérieur.	
		Répondre aux besoins du client dans la mesure du possible et dans le cadre de demande réaliste (ex : nouvelle demande de prestation telle que matériel supplémentaire, activités, ...)	
		Toute demande de matériel devra être satisfaite en faisant appel à la location si besoin	éliminatoire
		Respecter tout contrat pris avec le client, y compris des arrangements écrits pris après la signature du contrat	éliminatoire
		Permettre aux collaborateurs de se perfectionner en matière de savoir-faire en matière d'accueil de groupes (rencontres, formation, information, échanges, ...)	
<b>2</b>	<b>La documentation commerciale</b>	Disposer d'une documentation commerciale spécifique présentant l'ensemble des prestations proposées Si accord préalable des clients, mentionner les références-clients	éliminatoire
		Présentation de l'établissement ou des activités/prestations avec photos si possible	éliminatoire
		S'il s'agit d'un établissement «en dur», description de son environnement proche et de son accessibilité	éliminatoire
		Si l'établissement ou la société dispose d'un historique significatif, le valoriser	

		Présence du logo du Club sur toute documentation	
		Si la restauration est assurée, mentionner des menus types (2 niveaux) ou la carte.	éliminatoire
	<b>La fiche tarifs</b>	Présentation des tarifications des prestations et suppléments	éliminatoire
		Si l'activité le nécessite, mentionner le matériel compris en standard dans la prestation	éliminatoire
		Si l'activité le nécessite, mentionner tout autre matériel disponible sur demande ou à louer	éliminatoire
		Liste simplifiée des équipements, activités et services intégrés à l'établissement/société	éliminatoire
	<b>Le site internet</b>	Disposer d'un site internet avec pages dédiées aux Rencontres professionnelles, visibles dès la page d'accueil et reprenant les éléments mentionnés ci-dessus pour la documentation commerciale et la fiche-tarifs	éliminatoire
		Présence du logo du Club et lien vers le site <a href="http://www.finistere-affaires.com">www.finistere-affaires.com</a>	éliminatoire
<b>3</b>	<b>Les cotations doivent comprendre</b>	La présentation de la liste du matériel disponible sur place Matériel compris indiqué dans la prestation. Autre matériel sur demande ou à louer.	éliminatoire
		La liste simplifiée des activités pouvant être proposées dans un forfait ou à la carte	éliminatoire
		Les conditions générales de vente	
		La durée de validité du devis	éliminatoire
<b>4</b>	<b>L'accueil des participants</b>	Garantir un accueil personnalisé du client, remettre un déroulé précis de la prestation	éliminatoire
		S'engager dans une démarche favorisant l'accueil de personnes handicapées	
		Etre garant de la prestation fournie par d'éventuels sous-traitants.	
		Assurer la gestion personnalisée des messages, à la demande du client	
<b>5</b>	<b>La restauration, si proposée</b>	Un choix parmi au moins 2 niveaux de menus devra être possible Si le prestataire n'est pas traiteur lui-même, il se porte garant de la qualité des prestations proposées	éliminatoire

		Les demandes particulières (régimes alimentaires spécifiques, ...) devront être satisfaites.	éliminatoire
		A compter de sa demande, le groupe doit pouvoir débiter le repas en moins de 30 mn	éliminatoire
		Une pause-café doit être proposée le matin et l'après-midi: café, thé, jus de fruits, eau et petits gâteaux	éliminatoire
		Pauses améliorées sur demande (avec ou sans supplément) avec des produits régionaux	éliminatoire
<b>6</b>	<b>L'environnement et les loisirs</b>	Le prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour valoriser son environnement, activités, visites, événements et si le client le souhaite, transmettre les coordonnées d'une agence apte à préparer des animations complémentaires	
		Pour l'ensemble des équipements, mentionner les périodes d'ouverture	
<b>7</b>	<b>Le suivi de la prestation</b>	<b>Un questionnaire élaboré par le Club est remis à chaque client à la fin de la prestation. L'adhérent s'engage à le transmettre ensuite au Club, sans indication du nom du client, afin d'assurer un suivi de la qualité des prestations et de la satisfaction des clients.</b>	éliminatoire

**Engagement du prestataire**

Je soussigné (nom, prénom) .....

..... souhaite adhérer au Club Finistère Affaires et  
et m'engage à me conformer aux engagements du Club (Charte de qualité, statuts, ...)

Fonction .....

Agissant pour le compte de la structure ci-après :

Raison sociale .....

Adresse.....

.....

Interlocuteur Affaires .....

Tél .....

Fax .....

e-mail .....

site : www.....

Date

Signature

**Siège social :**

4 rue du 19 mars 1962

29018 Quimper cedex

tél : 02 98 76 23 23

fax : 02 98 52 19 19