

Audit en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme TM

Informations Établissement

Etablissement audité	Visite guidée (DOCID:110944)
Adresse	75000 PARIS Ile-de-France
Responsable de l'établissement	
Filière	Visite guidée
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises

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 faibles

PROMOTION ET COMMUNICATION

La promotion

1 - Au moins 2 actions de communication ou de promotion sont engagées par le guide/la structure et accessibles à la clientèle.

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. Campagne presse, radio, TV, sites Internet, réseaux sociaux, participation à des salons, manifestations, autres. Les actions du Porteur de démarche ou des acteurs de promotion locaux (CDT/OT) peuvent être prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet du site ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

2 - Les actions de communication ou de promotion du guide/de la structure sont effectuées à au moins 2 niveaux (local, régional, national, international).

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. Les actions du Porteur de démarche ou des acteurs de promotion locaux (CDT/OT) peuvent être prises pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure du site ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

3 - La structure/le guide est présent(e) sur les réseaux sociaux

Oui Non Non Mesuré

Bonus 2016 - ne pas pénaliser si non vérifié Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

4 - Il existe une cohérence graphique entre les différents outils de communication de la structure/du guide.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si les outils de communication sont réalisés par différents opérateurs Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

L'outil de communication

5 - Le guide/la structure possède son propre outil de communication.

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. La matérialisation de l'outil n'est pas obligatoire (exemples de outils autorisés: applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, page facebook...). La structure doit être à l'initiative de la création de l'outil (par exemple, la présence sur la brochure de l'OT ne valide pas le critère). Dans le cas d'un guide indépendant, la carte de visite est autorisée Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

6 - La présentation de l'outil de communication est soignée et attractive.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si pas de outil de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de faute d'orthographe, absence de photocopie, etc. L'outil de communication reflète la structure et donne envie de faire la visite. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

7 - L'outil de communication est représentatif de l'offre.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de outil de communication. Les informations délivrées sont conformes à la réalité. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

8 - L'outil de communication contient les coordonnées du guide/de la structure : nom, site internet et courriel, numéro de téléphone.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de outil de communication. Vérifier le contenu de la carte de visite. Dans le cas d'une structure Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

9 - L'outil de communication contient des informations sur l'offre de visite du guide/de la structure : le type de visite, la durée, la présentation du contenu, les langues pratiquées.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de outil de communication. Dans le cas d'un guide indépendant une carte de visite permet de valider ce critère. Dans le cas d'une structure utilisant une carte de visite l'adresse doit être ajoutée. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

10 - L'outil de communication contient les informations pratiques suivantes : périodes de guidage, tarif des visites, moyens de paiement acceptés, accueil des personnes en situation de handicap, services annexes.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de outil de communication. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. La présentation des tarifs et des horaires d'ouverture sur un outil séparé est accepté. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

11 - L'outil de communication (écrit, dématérialisé) est actualisé.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de outil de communication. Périodes d'ouverture, horaires des visites, etc. Tolérance si les tarifs sont mentionnés sur un outil papier séparé. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

12 - L'outil de communication est traduit dans au moins une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de outil de communication. A minima la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

13 - L'outil de communication est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus, indiquer Non Mesuré si non vérifié. A minima la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

14 - Le logo Qualité Tourisme™ est présent sur un outil de communication.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré en cas d'adhésion. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

Le site internet

15 - Le guide/la structure possède un site internet dédié

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. Le site doit être à l'initiative de la création du site internet (par exemple, la présence sur le site internet de l'OT ne valide pas le critère). Si présence d'un site internet propre à l'établissement et d'un site internet partagé, on mesure le site internet propre à l'établissement. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 9

16 - Le site internet est bien référencé.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Le référencement est efficace. Recherche avec mots clés liés au type de visite (jardin, grotte, abbaye, etc.) , situation géographique (ville, pays touristique). Point validé si résultat en 1ère page de résultat sur le moteur de recherche. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Le site internet donne envie de réserver une visite. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de liens brisés, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

18 - Le site internet est représentatif de l'offre.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Les informations délivrées sont conformes à la réalité. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

19 - Le site internet contient les coordonnées du guide/de la structure : le courriel et le numéro de téléphone. Dans le cas d'une structure regroupant plusieurs guides, l'adresse de la structure doit être précisée

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

20 - "Le site internet contient des informations sur l'offre de visite : le type de visite, la présentation du contenu, la durée des visites et les langues pratiquées; "

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

21 - Le site internet contient les informations pratiques suivantes : les périodes de visite, le tarif des visites, les moyens de paiement acceptés, l'accueil des personnes en situation de handicap

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site internet. Les périodes de visite sont précisées sauf si l'offre de visite est possible toute l'année. Dans le cas d'une structure, les horaires d'ouverture doivent être précisés . Si la structure est labellisé Tourisme & Handicap, la mention est présente. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

22 - Le site internet précise si une tenue et/ou du matériel spécifiques sont recommandés et/ou requis pour la visite.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site internet. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

23 - Le site internet contient des informations sur le point de rendez-vous. Le plan d'accès est téléchargeable et imprimable et/ou des outils de gestion d'itinéraire sont mis à disposition.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet et si visite culturelle. Si absence de parking privé, le site internet mentionne une solution de stationnement public à proximité. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

24 - Les informations du site internet sont actualisées.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site internet. Tarifs, périodes d'ouverture, horaires des visites, programmation des animations, etc. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 9

25 - Les modalités de réservation et d'annulation des visites sont précisées.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet ou si les visites ne sont pas soumises à réservation et annulation. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

26 - Le site internet est traduit dans au moins une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre et du contenu de la visite. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

27 - Le site internet est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - indiquer Non Mesuré si non vérifié. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

28 - Le site internet valorise la destination touristique

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Présence d'une page dédiée ou présence de plusieurs liens sur la page partenaires et/ou d'un lien vers un site d'information touristique Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

29 - Le site Internet est consultable sur smartphone et/ou tablette

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

30 - Le site internet permet la réservation d'une visite par voie numérique.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Il est possible de réserver sa visite directement par internet. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

31 - Le site Internet indique les disponibilités

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

32 - Le logo Qualité Tourisme™ est présent sur le site internet.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

33 - 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

Non Mesuré en cas d'adhésion et Non Mesuré si absence de site internet. La présence d'un lien vers le dispositif qualité territorial ne valide pas le critère. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATION

La prise de ligne

34 - L'appel doit aboutir avant la 5ème sonnerie.

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. Soit par un interlocuteur, soit par un pré-décroché, soit par un répondeur. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

35 - Le guide/l'interlocuteur se présente

Oui Non Non Mesuré

""Nom de la structure, bonjour"". Non Mesuré si pas de réponse. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3"

36 - Si la conversation est mise en attente, celle-ci n'excède pas une minute

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de mise en attente ou si absence de réponse. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

37 - L'interlocuteur est courtois, employant les formules de politesse adaptées. Le cas échéant, la mise en attente et la reprise de ligne s'accompagnent des formules d'usage.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Pas de Non Mesuré possible. Utilisation des civilités. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

38 - L'accueil téléphonique est assuré en au moins une langue étrangère.

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

39 - L'accueil téléphonique est assuré en une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus . L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

Le traitement de la demande / la réservation

40 - Le guide/l'interlocuteur questionne le client pour cerner ses attentes.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur formule une demande générale qui doit susciter des questions du guide pour préciser les attentes (niveau de pratique, nombre de personnes, âge, etc.). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

41 - Les réponses apportées par le guide/l'interlocuteur sont adaptées et donnent envie au client d'effectuer la visite

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Les réponses sont complètes et claires. Le guide valorise la visite. En cas d'incapacité à répondre immédiatement, le guide prend le numéro de téléphone de l'appelant et rappelle avec l'info manquante. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

42 - Si réservation par téléphone, le nom du client, le nombre de personnes, les conditions tarifaires, la durée de la visite, la nécessité d'une tenue et/ou matériel adaptés pour la visite et le lieu de rendez-vous sont clairement définis.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

le lieu de RDV est précisé s'il est à l'initiative du guide/de la structure Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

43 - Si réservation par téléphone, une reformulation est effectuée en fin de conversation.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Éléments à reformuler : nom, date, heure, e-mail ou téléphone portable. Si le lieu est différent du siège de la structure, le lieu est précisé, et le numéro de téléphone portable du client est relevé Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

44 - Si réservation par téléphone ou par mail, une confirmation de la réservation est envoyée par mail

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Éléments à reformuler : nom, date, heure, lieu, si différent du siège de la structure, nombre de participants et tarif. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

45 - Si certaines visites le nécessitent, les restrictions d'accès sont spécifiées et les conditions de visite sont précisées si nécessaire

Oui Non Non Mesuré

Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 3

46 - En cas d'incertitude sur la tenue de la visite, le guide/l'interlocuteur s'engage à recontacter le client pour confirmer ou infirmer la visite. En cas d'annulation, le guide/l'interlocuteur propose une autre date.

Oui Non Non Mesuré

Le guide alerte le client en cas d'annulation et a mis en place une procédure d'annulation. Cas d'incertitude sur le déroulement de la visite: conditions météo, nombre minimum de participant. Si le guide ne tient pas ses engagements, point non validé. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

47 - Une fois la réservation effectuée, le guide/l'interlocuteur confirme le lieu de rendez-vous et propose spontanément des informations sur l'accès au lieu de rendez-vous

Oui Non Non Mesuré

Soit de manière orale lors de la réservation téléphonique, soit en proposant l'envoi d'un plan d'accès par mail ou en renvoyant sur les indications d'accès fournies sur le site internet de la structure, si existant. Non Mesuré si le guide n'est pas à l'initiative du rendez-vous. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

Le répondeur

48 - En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique. Le ton de message est courtois, employant les formules de politesse adaptées.

Oui Non Non Mesuré

Point pénalisé si absence de répondeur. Si renvoi vers un n° de portable, point mesuré. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

49 - Le message du répondeur annonce le nom du guide/de la structure et l'engagement d'une prise de contact en retour

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si absence de répondeur. Si renvoi sur un portable et message sur portable, le point est à mesurer. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

50 - Le message du répondeur téléphonique précisera qu'une prise de contact sera réalisée en une langue étrangère.

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

51 - Le message du répondeur téléphonique précisera qu'une prise de contact sera réalisée dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus, indiquer Non Mesuré si non vérifié Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

La demande d'informations

52 - Lors d'une demande d'informations individuelle, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

53 - Lors d'une demande d'information de groupe, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en simulant une réservation groupe. A minima, la réponse reprend le nom du client et comprend les coordonnées de la structure. Si absence d'accueil de groupe, demande individuelle. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

54 - Lors d'une demande d'informations en langue étrangères, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Pas de Non Mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré en cas d'adhésion. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

56 - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite (mail ou courrier) est envoyée sous 48h. Dans le cas contraire, un message automatique est envoyé pour informer sous quel délai la demande sera traitée

Oui Non Non Mesuré

Pour les demandes par courrier : délai de 48h basé sur le cachet de la poste. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

57 - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite par mail est envoyée sous 24h. Dans le cas contraire, un message automatique est envoyé pour informer sous quel délai la demande sera traitée

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non Mesuré si non vérifié Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

58 - Le guide/la structure propose des visites au moins 100 jours par an ou 100 visites par an.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non Mesuré si non vérifié Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

La contractualisation

59 - La commande de visite est formalisée par un contrat ou gérée par une billetterie en ligne

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

60 - La structure/le guide accepte au moins deux moyens de paiement.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

61 - Le lieu, l'heure de rendez-vous, la tenue et ou matériel adaptés et la durée de la visite sont expressément confirmés dans le contrat et les conditions d'annulation

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

62 - Une facture ou un billet est remis au client. La facturation est claire, complète et bien présentée.

Oui Non Non Mesuré

A minima : SIRET, TVA, Prix TTC, adresse Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

LA VISITE

La prise en charge du client au démarrage de la visite

63 - Le point de rendez-vous est facile à trouver, il est repérable visuellement

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si imposé par le client Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

64 - Le point de rendez-vous est abrité.

Oui Non Non Mesuré

Bonus, indiquer Non Mesuré si non vérifié. Non Mesuré si imposé par le client Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

65 - Un stationnement sécurisé est situé à proximité du lieu de rendez-vous

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si imposé par le client. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

66 - Le stationnement sécurisé est situé à moins de 200 m du lieu de rendez-vous.

Oui Non Non Mesuré

Bonus en 2016

67 - Le trajet entre le stationnement conseillé et le lieu de rendez-vous est également sécurisé

Oui Non Non Mesuré

Bonus en 2016

68 - Le point de stationnement sécurisé a été signalé aux clients au moment de la réservation

Oui Non Non Mesuré

Bonus en 2016

69 - Si le point de départ et d'arrivée des visites sont différents, le trajet de retour à l'espace de stationnement est également sécurisé

Oui Non Non Mesuré

Bonus en 2016

70 - Le guide est ponctuel.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si visite sur site sans prise de rendez-vous. Dans le cas d'un rendez-vous, le guide est présent 10 minutes avant le début de la visite. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

71 - Le guide est facilement identifiable

Oui Non Non Mesuré

Ex: badge Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

72 - La tenue corporelle et vestimentaire du guide est propre et soignée.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le guide ne fume pas et ne mange pas devant les clients. Le guide n'a pas de conversation téléphonique privée devant le client. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

73 - Le guide se présente, annonce le déroulement et la durée de la visite.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

74 - Le guide vérifie que la tenue et le matériel du client sont adaptés à la visite.

Oui Non Non Mesuré

Si le guide juge qu'un des participants ne peut pas participer, il lui indique courtoisement et essaye de trouver une solution (prêt de matériel, indication d'une visite plus appropriée) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

75 - Le guide présente les règles de sécurité à respecter lors de la visite

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Et du matériel le cas échéant. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

76 - Le guide s'assure de la compréhension par le client des règles de sécurité, de la bonne utilisation du matériel et des usages lors de la visite

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

77 - Au préalable, le guide s'est assuré de la praticabilité et de l'intérêt du circuit (jour ou zone de chasse, droit d'accès, chemin praticable...) afin d'assurer la sécurité de la prestation.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si aucun constat particulier Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

78 - Si le guide est amené à annuler la visite au dernier moment (conditions météorologiques, danger potentiel...), il organise les modalités de remboursement ou propose une visite de remplacement.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

79 - Le guide présente les fragilités environnementales du site et les précautions à suivre (pas de déchets, respect des écosystèmes, cueillette raisonnée, pas de dégradations...)

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

80 - Le visiteur est sensibilisé à la préservation du site.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré possible. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

81 - Pendant la visite, le guide détient des sacs poubelle. Il collecte les déchets du groupe ou rencontrés.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si visite culturelle Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

82 - Le guide respecte les horaires de départ.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si visite culturelle Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

83 - Si des sanitaires sont accessibles au départ ou sur le parcours, le guide le signale

Oui Non Non Mesuré

Bonus 2016

La prise en charge du client pendant la visite

84 - Le guide est en mesure de répondre aux questions posées.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

85 - Si démonstration, le guide ou l'exécutant explique les gestes techniques, présente le produit et ses spécificités. Il maîtrise la technique.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si absence de démonstration. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

86 - Le guide sait maintenir l'attention des visiteurs.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le ton n'est pas machinal, discours dynamique. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9

87 - Le guide favorise les échanges avec les visiteurs et/ou prévoit un temps d'échange pendant ou en fin de visite.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

88 - Le guide s'assure de la bonne compréhension des visiteurs tout au long de la visite.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le guide demande s'il y a des questions / vérifie la bonne compréhension. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

89 - Le guide veille au confort du visiteur. Il anticipe les besoins spécifiques de son public.

Oui Non Non Mesuré

Le guide s'éloigne du bruit, il se positionne en face du public, il recherche l'ombre si visite en extérieur, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

90 - Si les circonstances de la visite ne permettent pas le respect de l'horaire annoncé, le client est prévenu assez tôt pour prendre des dispositions.

Oui Non Non Mesuré

S'il est obligé de faire autre chose que ce qui était prévu initialement, le guide obtient l'accord de la majorité du groupe. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

91 - Le guide échange avec les clients en valorisant le patrimoine (environnemental, paysage, culturel...)

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

92 - Le guide est attentif pour créer une atmosphère de sécurité lors de la visite.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

93 - Le guide est équipé d'une radio, d'un téléphone ou d'un moyen adapté pour appeler les secours.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

94 - Pendant toute la prestation, le guide garde une attitude conviviale et un comportement positif.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Attitude souriante, ton courtois. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9

95 - Le guide confirme par son attitude la parfaite maîtrise des événements

Oui Non Non Mesuré

Si un incident se produit, le guide se montre réactif et présent pour apporter une solution. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

96 - Le guide adapte la visite si les attentes et le niveau des clients le nécessitent.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9

97 - Le guide peut encadrer la visite en au moins une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

98 - Le guide peut encadrer la visite dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

Qualité de la médiation

99 - Le guide est opportuniste, il garde un œil sur son environnement et il exploite le moment présent (vol d'oiseaux, présence d'insectes, constructions, ruines ou mégalithes isolés...)

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

100 - Il partage sa passion, ses coups de cœur, son plaisir.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

101 - Le guide fait preuve de pédagogie et adapte son discours au public présent.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Adaptation discours en fonction profil du groupe. Ex : si présence d'enfants, effort adaptation vocabulaire, simplification du discours. Si touristes, localisation des lieux évoqués... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9

102 - Il se recentre toujours sur le sujet de la visite

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

103 - Il implique les participants

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Il donne à toucher, à observer (loupe...), fait goûter... Il sollicite les clients par une participation active, les met en situation (bonne position pour observer, écouter...) Il invite à signaler si quelqu'un voit quelque chose de particulier. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

104 - Avant de démarrer une explication, il vérifie que tout le monde écoute, donne en quelques phrases l'intérêt du site pour concentrer l'écoute des participants, puis démarre.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

105 - Le guide a une démarche pédagogique.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Il montre ou fait écouter, puis explique, laisse observer. Il part du général pour aller au particulier, il utilise des exemples concrets... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

106 - Il vérifie toujours à la fin pour s'assurer que les participants ont compris, répète et résume les points importants.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

107 - Il introduit tout de suite le prochain déplacement et le prochain arrêt et informe continuellement du déroulement de la visite

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

108 - Il s'interrompt, pour laisser le temps de poser des questions.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

109 - Il répond aux questions éventuelles sans les éluder en les prenant au sérieux.

Oui Non Non Mesuré

Il n'ignore pas un participant. Il évite dans tous les cas l'affrontement en faisant attention aux propos et aux opinions. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

110 - Il répète la question posée, si tout le monde n'a pas pu l'entendre.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

111 - Chaque participant peut écouter et échanger avec le guide dans de bonnes conditions.

Oui Non Non Mesuré

Le guide fait mettre le groupe en cercle ou arc de cercle. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

112 - Le guide s'adresse à tout le monde (en regardant tout le monde), y compris aux enfants.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

113 - Il se montre à l'écoute de chacun et discute avec tous. S'il converse lors du parcours, cela ne se transforme pas en relation privilégiée. Son attitude fait qu'il se montre disponible pour chacun.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

114 - Il ne met pas un participant en difficulté s'il pose des questions sans intérêt ou s'il donne une mauvaise explication.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

115 - Le guide se positionne de manière à être vu et entendu de tous sans avoir à parler trop fort.

Oui Non Non Mesuré

Il se positionne si possible sur un point haut, dos au vent, face au public, proche d'eux. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

116 - Il laisse des moments de silence.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

117 - Il utilise des mots concrets, qui ont du sens pour les participants. Il évite le jargon des spécialistes ou explicite les mots techniques ou scientifiques.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

118 - Le guide a recours aux anecdotes.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

119 - Il ne donne jamais le sentiment de répéter un discours.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

120 - Son discours s'appuie sur une connaissance scientifique et historique. Il est objectif, neutre et garde ses opinions pour lui.

Oui Non Non Mesuré

Le guide n'a pas d'a priori, de jugements non fondés, de critiques sur des événements ou des organismes. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

Sortie nature

121 - Le guide organise le temps de marche et alterne les temps d'arrêt, de repos, les temps d'explication. Il adapte le rythme en fonction des participants mais veille au respect du timing et s'assure que tout le monde suit.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

122 - Le guide ne laisse pas le groupe s'étirer en longueur ou se diviser.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

123 - Le guide se tient à la disposition des participants pour leur indiquer des sites d'observation intéressants, il donne des bons tuyaux pour des découvertes nature complémentaires, pour prolonger la sortie...

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

La prise en charge du client à la fin de la visite

124 - Le point d'arrivée permet des échanges...

Oui Non Non Mesuré

Quand cela est possible, le point d'arrivée est abrité des éléments et permet des échanges, une collation... Non Mesuré si sortie culturelle Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

125 - Le point d'arrivée est abrité

Oui Non Non Mesuré

Bonus - indiquer Non Mesuré si non vérifié ou si le point d'arrivée est identique au point de départ Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

126 - Le guide s'enquiert de la satisfaction des clients

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

127 - Le client est remercié et salué au moment de son départ.

Oui Non Non Mesuré

"Salutations par un ""Au revoir Madame"", ""Au revoir Monsieur"", etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9"

128 - Le guide indique des bonnes adresses pour se restaurer, se loger, trouver de l'artisanat local...

Oui Non Non Mesuré

Bonus ne pas pénaliser si non vérifié Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

129 - le guide communique sur les autres sites en lien avec la thématique sur le territoire

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

L'impression générale sur la visite

130 - Globalement la visite est bien organisée.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Impression générale sur l'avisite. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9

131 - La visite correspond aux informations délivrées par les supports de communication et lors des différents contacts.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9

132 - L'environnement de la visite est agréable

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Absence de nuisances sonores et visuelles à proximité. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9

133 - La visite réserve des moments forts ou particulièrement intéressants.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

134 - La visite comprend des petits 'plus'

Oui Non Non Mesuré

Exemples : café d'accueil, dégustation, cadeau souvenir, photos, etc. Cela peut-être gratuit ou payant. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

135 - Les horaires annoncés sont respectés.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

136 - La visite se déroule dans une atmosphère conviviale

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

LES SERVICES COMPLEMENTAIRES

Espace d'accueil (si existant)

137 - La structure dispose d'un espace d'accueil

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si sortie culturelle Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

138 - L'espace d'accueil valorise les visites proposées

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si absence de structure d'accueil Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

139 - L'espace d'accueil valorise la destination touristique

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si absence de structure d'accueil. Présence de documentation touristique Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

140 - L'aspect général de l'espace d'accueil est accueillant, propre et en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si absence de structure d'accueil. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant fond musical discret... Contrôle visuel Rattrapable. Coef 9

141 - Les informations pratiques sont portées à la connaissance du client à l'intérieur et à l'extérieur de l'espace d'accueil

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si absence de structure d'accueil. Horaires et périodes d'ouverture, tarifs, moyens de paiement acceptés... Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

142 - Les affichages des informations pratiques extérieures existent. Ils sont soignés et actualisés.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'affichage. Qualité de la présentation (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.), lisibilité, visibilité. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

143 - Les affichages intérieurs et extérieurs, et la documentation touristique sont traduits en au moins une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Point validé si accueil en langues étrangères et affichages traduits à l'extérieur. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

144 - Les affichages intérieurs et extérieurs, et la documentation touristique sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus, indiquer Non Mesuré si non vérifié Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

145 - La plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée de la structure.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

146 - Des sanitaires privés ou publics sont situés à moins de 200m de l'espace d'accueil

Oui Non Non Mesuré

Bonus en 2016

147 - Les sanitaires sont propres en bon état et bien équipés

Oui Non Non Mesuré

Bonus en 2016. Non mesuré si pas de sanitaires

Les services proposés aux enfants

148 - Lors de la visite, le guide adapte son discours au public enfant et ou mineur présent.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si absence de public enfants lors de l' visite. Discours simple et imagé Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

149 - Il y a des possibilités de visites adaptées aux enfants.

Oui Non Non Mesuré

Visite/animation/atelier groupes + individuels. Point évalué en amont lors de la demande d'informations. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

150 - Si un groupe comporte 6 enfants ou plus, le guide les prend à part et leur explique simplement les règles de la sortie.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

151 - Le guide organise le temps de marche et alterne les temps d'arrêt, de repos, les temps d'explication. Il adapte le rythme en fonction des participants mais veille au respect du timing et s'assure que tout le monde suit.

Oui Non Non Mesuré

En moyenne, si le terrain le permet, 3 minutes de marche, 3 minutes d'explication, une pause si cela est possible toutes les 20 minutes. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

152 - Le guide présente et organise la sortie comme un jeu.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si thématique de la visite culturelle pas adaptée (ex: tourisme de mémoire..) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

153 - Il offre la possibilité aux enfants d'être acteurs et non simplement spectateurs.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si thématique de la visite culturelle pas adaptée (ex: tourisme de mémoire..) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

154 - Le guide associe toujours la pédagogie au jeu et essaie d'avoir 2 à 3 séquences d'animations sur une visite pour enfants.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si thématique de la visite culturelle pas adaptée (ex: tourisme de mémoire..) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

Les outils de médiation

155 - Le site propose un outil de médiation adapté aux publics spécifiques

Oui Non Non Mesuré

BONUS - Types de publics spécifiques : enfants, experts, personnes en situation de handicap, hors support pour la clientèle étrangère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

156 - Les supports de médiation sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte tous les supports de présentation : panneaux, bâches, pupitres, cartels, fiches de salle etc. Pénaliser chaque élément détérioré, décollé, effacé. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

157 - Les supports de médiation sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

158 - Les supports de médiation sont soignés et attractifs.

Oui Non Non Mesuré

L'aspect graphique du texte invite à la lecture et est agrémenté par des images (photos ou dessins). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

159 - La visite permet une compréhension d'un aspect du patrimoine culturel et/ou naturel du territoire.

Oui Non Non Mesuré

Bonne compréhension d'un aspect du patrimoine culturel et/ou naturel du territoire ou contenu de la visite sans lien avec le territoire de référence.. Coef 1

160 - Le guide détient des supports à montrer pendant la sortie (photos, dessins, schémas, échantillons...). Ces supports sont en bon état et adaptés

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

Le matériel sortie nature

161 - Le guide possède une trousse de secours .

Oui Non Non Mesuré

Le guide dispose d'une trousse de secours en cas d'itinérance. Elle ne contient pas de médicaments mais de quoi soigner des blessures superficielles (compresses, pansements de différentes tailles, désinfectant, gants à usage unique, pince à écharde, sérum physiologique...) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

162 - Le guide détient une paire de jumelles et / ou une longue-vue qu'il prête aux participants.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si sortie patrimoine vernaculaire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

163 - Le guide détient une couverture de survie.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

164 - Le guide détient un guide de détermination (faune, flore...) ou tout livre de référence en rapport avec le thème de la sortie

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

165 - Le guide dispose d'une carte (IGN, géologique ou autre) pour localiser physiquement le site. Les documents sont propres, lisibles, adaptés.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

166 - Le guide détient des petits outils d'animation : épuisettes, loupes, jeux, énigmes, quiz... adaptés au public.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

Le véhicule

167 - Si le guide/la structure organise la visite avec un véhicule personnel, un déplacement, un acheminement collectif vers le lieu de visite et/ou retour est proposé.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

168 - Le nom commercial de la structure est présent sur le véhicule.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si VTC ou LOTI Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

169 - Le véhicule est en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

170 - Le véhicule est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

171 - Les conditions de transport sont agréables. Le nombre de personnes transportées est adapté à la capacité du véhicule.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

172 - L'affichage dans le véhicule (informations règles de sécurité et de comportement à destination des clients) est parfaitement visible, propre et en bon état.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

173 - Le véhicule de transport ne dégage pas de fumées noires/polluantes

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

LA VALORISATION DE LA REGION

La valorisation de la région

174 - Le guide peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur questionne le guide sur des activités touristiques complémentaires pour approfondir un sujet abordé lors de la visite si le guide n'en indique pas spontanément. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

175 - Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiqués au client.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil - Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

176 - Le guide/la structure a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : hôtels, activités...

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil - Tolérance sur la forme du support. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

177 - Le guide/la structure privilégie des produits issus de la production locale (collation/pique-nique)

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si absence de restauration et de boutique ou de collation/pique-nique. Exemple : eau minérale de la région... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

178 - Présence d'informations touristiques locales.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil - Tolérance sur la forme du support (classeur, présentoir, tablette, borne interactive) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

179 - Le guide/la structure participe à une action de valorisation du territoire.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

180 - Le guide/la structure dispose d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

181 - Le guide/la structure dispose d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter Non Mesuré si non vérifié. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

182 - Si existant, le guide ou la structure participe à l'alimentation du système d'information touristique local

Oui Non Non Mesuré

Dans le cadre de démarches territoriales uniquement Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1

LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

183 - Le guide/la structure prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 site.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré possible 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, etc. et l'interroge sur le contenu du dernier commentaire. Sur déclaratif Non Rattrapable. Coef 1

184 - Le guide/la structure a mis en place un système d'alerte pour être informé des avis de consommateurs.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

185 - Le guide/la structure exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur demande à consulter les réponses formulées. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1

186 - La réponse apportée par le guide/la structure est constructive.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de Le guide est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

Le suivi des questionnaires de satisfaction

187 - En fin de visite guidée, le guide remet le questionnaire de satisfaction et/ou indique au client la possibilité de faire part de sa satisfaction (questionnaire papier ou numérique).

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. Affichage indiquant existence du questionnaire valide le critère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

188 - Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non Mesuré si adhésion. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

189 - Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus- Non Mesuré si non vérifié Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

190 - Le guide/la structure apporte une réponse aux enquêtes de satisfaction mentionnant une insatisfaction notable et la traite comme une réclamation.

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. Le guide contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable dans son questionnaire de satisfaction. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

191 - Les questionnaires et les enquêtes de satisfaction sont archivés.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non Mesuré si la gestion est centralisée par le réseau délégataire. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1

192 - Si un plan d'actions a été établi suite au pré-audit ou à l'audit précédent, celui-ci a été mis en œuvre

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non Mesuré si adhésion ou si absence de plan d'action fourni par le Porteur de démarche. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

193 - Le guide/la structure a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations, sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 3

194 - Le guide/la structure archive l'ensemble des réclamations dans un classeur dédié avec un tableau de suivi.

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1

195 - Le guide/la structure dispose d'un courrier type de prise en compte d'une réclamation

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. Ce courrier type permet de répondre immédiatement à une réclamation formulée par mail et laisse le temps de faire les recherches si nécessaire. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

196 - Le guide/la structure accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

197 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1

Analyse de l'écoute client

198 - L'écoute client est analysée

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, les audits qualité, etc. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

199 - Le guide/la structure a une connaissance fine de ses publics .

Oui Non Non Mesuré

Fréquentation globale + profil (indiv/groupes) + provenance Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1

Les aspects sociaux

200 - Le guide est sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Oui Non Non Mesuré

Critère validé si formation à l'accueil des personnes en situation de handicap et/ou si proposition de visite dédiée. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

201 - Des tarifs différenciés, sont proposés pour favoriser l'accès des publics spécifiques (jeunes - chômeurs...).

Oui Non Non Mesuré

Critère validé si labellisé tourisme et handicap Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Dispositions de management (si plus de 5 employés)

202 - Il y a une identification des besoins de formation et des compétences.

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1.

203 - Le personnel est informé de la démarche qualité.

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1.

204 - Le manager s'assure que l'ensemble du personnel (y compris stagiaires et bénévoles) est informé de la démarche qualité.

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1.

205 - Une réunion du personnel annuelle sur le déploiement de la démarche qualité est organisée

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1.

206 - Il y a une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan.

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1.

207 - Il est remis un livret d'accueil aux nouveaux embauchés. Ce livret présente les principales caractéristiques de l'entreprise et son environnement proche.

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1.

208 - Un plan de nettoyage et de maintenance est mis en œuvre dans l'établissement

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas d'espace d'accueil . Rattrapable. Coef 1

209 - Un plan d'action relatif à la démarche qualité est mis en place annuellement.

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1.