

DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE

Introduction

C'est devenu une pratique courante pour tous les types d'entreprises et d'organisations d'afficher une déclaration de services à la clientèle. De quoi s'agit-il et comment procède-t-on à son élaboration ?

Il s'agit d'énoncer dans un langage simple et clair les engagements que vous prenez face au type de service à la clientèle que vous offrirez à vos visiteurs et d'afficher cette déclaration dans votre établissement.

Cette pratique a l'avantage d'informer le client sur les services qu'il est en droit d'attendre et de confirmer l'engagement de l'organisation envers sa clientèle, à l'intérieur de certaines limites.

La déclaration de services peut être acceptée, modifiée ou élaborée par l'ensemble des bureaux d'une région ou de toute autre façon, selon les pratiques régionales et locales. Le niveau d'engagement du personnel envers le respect des services annoncés sera directement proportionnel à la qualité du processus de consultation de l'équipe de travail.

Vous trouverez dans les prochaines pages, une proposition de déclaration de services à la clientèle, laquelle a fait l'objet d'une consultation éclair auprès de plusieurs gestionnaires de différentes régions du Québec. Elle a également été acceptée par les gestionnaires du réseau des bureaux d'accueil de l'Association touristique régionale de Duplessis à l'automne 2001. Enfin, à titre d'information et d'inspiration, vous pouvez consulter la Déclaration de services aux citoyens de Tourisme Québec : www.bonjourquebec.com/mto/declaration/declaration.html

DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE

Cette déclaration contient les engagements que les bureaux d'accueil et d'information touristique agréés par Tourisme Québec prennent envers vous parce que vous désirez :

1. Profiter de services accessibles.
2. Bénéficier d'un accueil courtois et personnalisé.
3. Recevoir une écoute attentive de vos besoins.
4. Obtenir des renseignements fiables et dans les meilleurs délais.
5. Participer à l'évaluation et à l'amélioration de nos services.

Ces engagements expriment la volonté de la région touristique du _____ d'offrir à la clientèle touristique des services professionnels de qualité supérieure.

NOS ENGAGEMENTS

Vous pouvez compter sur nous pour combler vos attentes. Nous nous engageons à vous offrir :

DES SERVICES ACCESSIBLES

Par une signalisation adéquate, l'affichage et le respect des périodes d'ouverture ainsi que des espaces d'accueil adéquats et agréables pour tous et un environnement propre.

UN ACCUEIL COURTOIS ET PERSONNALISÉ

En vous saluant dès votre arrivée, en limitant le temps d'attente ou en le rendant acceptable, en facilitant le contact si vous parlez une langue étrangère, en garantissant un accueil téléphonique rapide et efficace afin que vous réalisiez qu'on s'occupe de vous.

UNE ÉCOUTE ATTENTIVE DE VOS BESOINS

En nous adaptant à vos demandes, en disposant d'une information pertinente, en prévoyant des solutions alternatives et en prenant en compte votre avis.

DES RENSEIGNEMENTS FIABLES ET DANS LES MEILLEURS DÉLAIS

En répondant aux demandes exprimées par tous les visiteurs, en affichant les services proposés, en mettant à votre disposition une information claire, fiable et actualisée.

UN MEILLEUR SERVICE GRÂCE À VOTRE AIDE

En vérifiant si le service a répondu à vos attentes et en utilisant vos commentaires et vos plaintes afin d'apporter des correctifs et des améliorations. En travaillant en synergie avec les organismes du milieu touristique.