

# PR - Note de comportement

**Objectif(s) :** Fixer les règles de comportements et/ou attitudes à adopter à l'accueil (physique ou téléphonique) pour tout le personnel en conformité avec les exigences de la marque qualité Tourisme

**Application :** Direction, conseillers en séjour permanents, saisonniers, stagiaires

**Responsable :** Direction et Référente Qualité

---

- Etre ponctuel tous les matins (arriver quelques minutes avant l'heure)
- Soigner sa tenue vestimentaire (vêtements propres et adaptés au contact avec le public : pas de tenue trop décontractée), et sa présentation afin de conserver l'image de marque de la structure.
- Porter son badge et la surveste
- Adopter une attitude convenable à son poste de travail (**ne pas s'avachir**)
- Ne **pas se restaurer, ni mâcher du chewing-gum, ni boire à l'accueil** en périodes d'ouverture
- Ne pas entretenir de **communications ou conversations personnelles** en présence des visiteurs : *à titre exceptionnel si une conversation personnelle doit avoir lieu, celle-ci ne doit pas perturber le bon fonctionnement du service d'accueil. Le conseiller en séjour doit prévenir qu'il s'absente (au besoin, se faire remplacer en front office) et se tenir à l'écart de l'espace d'accueil.*
- Ne pas poser ses affaires personnelles à l'accueil et veiller à laisser un espace d'accueil propre et ordonné (banque d'accueil, dossier de chaise, corbeilles....)
- Si la pause cigarette est tolérée dans la limite prévue par le règlement intérieur, ne pas la faire devant l'Office de tourisme et veiller à jeter les mégots dans une poubelle.
- Ne pas consulter de sites Internet personnels, pendant les heures de travail
- Ne pas télécharger de fichiers / logiciels de manière illégale sur les PC de l'office de tourisme, ni avec un appareil personnel à partir du réseau ADSL de l'office de tourisme
- Ne pas utiliser les imprimantes à titre personnel
- Ranger les postes de travail, au fur et à mesure de la journée
- Etre **courtois** et **souriant** aussi bien envers ses collègues qu'envers les visiteurs, en face à face et au téléphone (le sourire « s'entend » au téléphone)
- Dire systématiquement «bonjour Madame / Monsieur» et lever les yeux de l'écran d'ordinateur lorsqu'un client entre dans l'office pour lui signaler qu'on l'a vu et qu'on se tient à sa disposition
- Eviter que le visiteur ne soit témoin de conflits internes : les discussions d'ordre interne doivent avoir lieu en dehors de l'accueil.
- Se rendre toujours disponible et présent et **abandonner toute autre tâche** dès l'arrivée d'un visiteur

- Se lever systématiquement de sa chaise pour répondre aux demandes d'information / de documentation d'un visiteur, excepté sur des postes prévus pour « l'accueil assis »
- Avoir une élocution claire et distincte.
- Aller au-devant du visiteur et ne jamais le laisser partir sans au moins un contact pour se renseigner si les outils qualité de l'OT n'ont pas permis d'apporter une réponse à sa demande
- Etre **patient** et ne pas s'emporter. *Garder son calme en toute circonstance permet souvent de désamorcer l'agressivité d'un interlocuteur. En cas de conflit important, faire intervenir une tierce personne ou isoler le visiteur et lui proposer d'enregistrer sa remarque/ réclamation.*
- Adapter le temps passé avec chaque client au flux de visiteurs (à l'accueil et au téléphone) : trouver le juste milieu pour que le client reparte avec l'information qu'il est venu chercher, sans pour autant « expédier » les clients pour limiter leur attente.
- Ne pas se montrer **trop familier** : avoir un langage correct (même si le visiteur vous paraît du même âge), et éviter les termes techniques, le « jargon » touristique.
- Savoir interroger le visiteur pour bien cerner sa demande et lui répondre le plus précisément possible. Principe du « **conseil éclairé** » : ce n'est plus nécessaire de donner l'exhaustivité par exemple des restaurants. Le conseiller en séjour peut être amené à conseiller un partenaire plus qu'un autre tout en tenant compte de la demande du client.
- Ne pas donner son avis personnel sur un prestataire, rester factuel. Ne pas prendre position face à un client si celui-ci émet des critiques vis-à-vis d'un partenaire ou de la collectivité. S'en tenir aux faits et proposer les outils qualité adaptés : remarques / suggestions, cahier de liaison, feuille de réclamation....
- Avoir une **attitude positive** par rapport à son territoire, et **valoriser ses atouts**.
- Etre **respectueux** envers ses collègues de travail : ne pas intervenir dans une conversation avec des visiteurs (si on repère une erreur la corriger avec discrétion)
- Ne pas hésiter à **demander à ses collègues** quand on n'a pas soi-même la réponse à une demande, plutôt que risquer de donner une information erronée aux clients.
- **Etre discret et respecter la confidentialité des informations concernant l'Office de Tourisme (confère clause de confidentialité du contrat de travail). Tout manquement à l'obligation de loyauté des salariés vis-à-vis de leur employeur est passible de sanctions.**
- Pour les personnes déficientes motrices : être attentif, disponible, patient et à l'écoute de la personne.

---

**(Document à garder dans le BIT de référence)**

Date : ...../...../.....

Nom de l'OT ou Point Info : .....

Nom : ..... Prénom : .....

Intitulé du poste : .....

Signature précédée de la mention « Lu et approuvée »

From:

<http://www.dinan-capfrehel-qualite.com/dokuwiki/> - **Qualité Dinan Cap Fréhel Tourisme**

Permanent link:

[http://www.dinan-capfrehel-qualite.com/dokuwiki/doku.php?id=pr\\_note\\_de\\_comportement](http://www.dinan-capfrehel-qualite.com/dokuwiki/doku.php?id=pr_note_de_comportement)

Last update: **2020/12/18 16:21**

