

EN ADHÉRANT À CETTE CHARTE ÉTÉ 2024, JE M'ENGAGE À :

RÉSERVER LE MEILLEUR ACCUEIL

À LA CLIENTÈLE

- **PROPOSER UN ACCUEIL ATTENTIF ET CHALEUREUX. SERVIR AVEC PROFESSIONNALISME ET APPORTER UN CONSEIL PERSONNALISÉ.**
Je réserve à ma clientèle le meilleur accueil possible. J'apporte une réponse aux emails dans les 48h y compris lorsque mon établissement est fermé.
- **GARANTIR UN ACCUEIL ACCESSIBLE À TOUS :**
Je respecte la réglementation sur l'accessibilité à tous les publics et tous types d'handicap. Je sensibilise et forme mon personnel afin d'apporter un accueil adapté et bienveillant.
- **ÊTRE JOIGNABLE TOUTE L'ANNÉE, Y COMPRIS À L'INTERSAISON.**
Je réponds aux appels téléphoniques y compris lorsque mon établissement est fermé. Je mets en place un répondeur téléphonique avec un message personnalisé qui précise mes jours et horaires d'ouverture.
- **FORMER MON PERSONNEL POUR ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE.**
Mon équipe parle à minima anglais.
- **FACILITER LA VIE DES FAMILLES**
Je mets en place un espace dédié pour les enfants et/ou des services spécifiques pour les familles : coin jeu, équipements adaptés (chaise haute, réhausseur, lit bébé), coloriage, etc.

VALORISER

LA DESTINATION

- **VALORISER LES SAVOIR-FAIRE ET PRODUCTIONS LOCALES (PRODUITS LOCAUX, AFFICHAGES).**
J'utilise et valorise les savoir-faire et produits locaux.
- **RENSEIGNER LA CLIENTÈLE SUR LES ACTIVITÉS TOURISTIQUES DE LA STATION.**
Je forme mon personnel en début de saison à la connaissance de la station.
- **AFFICHER LE PROGRAMME DES ANIMATIONS ET INFORMER LA CLIENTÈLE DES ÉVÉNEMENTS ORGANISÉS DANS LA STATION.**
Je mets en valeur le programme des animations et des événements dans mon établissement et sur mes supports de communication (site web, réseaux sociaux, écrans, etc...).

EMBELLIR

MON ÉTABLISSEMENT

- **L'ÉTÉ, ACCOMPAGNER LA COMMUNE DANS LA DÉMARCHE « VILLES ET VILLAGES FLEURIS »**
Dans la mesure du possible, je fleuris ma devanture et mes extérieurs.
- **DISPOSER D'UNE SIGNALÉTIQUE EXTÉRIEURE ET D'UNE ENSEIGNE HARMONIEUSES.**
Mes enseignes sont qualitatives (matériaux de qualité, visuels cohérents avec mon environnement et conformes aux prescriptions communales, pas de surcharge visuelle, enseigne en bon état, etc.).

PROTÉGER

L'ENVIRONNEMENT

- **APPLIQUER DES ÉCO-GESTES :**
Je limite ma consommation d'eau et d'électricité (mousseurs sur mes robinets, chasse d'eau double flux, ampoule basse consommation...).
- **JE RÉDUIS ET JE TRIE MES DÉCHETS :**
Je recycle mes papiers en brouillon, je maîtrise le gaspillage, je fais le tri sélectif.

- **JE MINIMISE MON IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT :**
J'utilise des produits écolabellisés.
Je favorise la communication numérique.
J'opte pour la mobilité douce (déplacement à vélo, en navette, à pied...).
- **JE SENSIBILISE LES VACANCIERS AUX BONNES PRATIQUES MÊME EN VACANCES**

ÊTRE À L'ÉCOUTE

DES CLIENTS

- **ÉVALUER RÉGULIÈREMENT LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS AFIN DE TOUJOURS AMÉLIORER NOS SERVICES.**
J'ai un outil de recueil de la satisfaction client (questionnaire de satisfaction, boîte à suggestions, etc.).
- **PRENDRE EN COMPTE LES SUGGESTIONS ET OBSERVATIONS DES CLIENTS.**
Je suis attentif aux sites internet d'avis (Trip Advisor, Google, etc.) et réponds aux commentaires.
Je mets en place des actions correctives sur la base des observations de mes clients.

ÊTRE AU SERVICE DE LA CLIENTÈLE

TOUTE LA SAISON

- **COORDONNER NOS PÉRIODES D'OUVERTURE AVEC CELLES DE LA STATION**
Je suis ouvert du premier au dernier jour d'ouverture de la station.

RESPECTER

L'INTÉGRITÉ DES COLLABORATEURS

- **GARANTIR À MES COLLABORATEURS DE BONNES CONDITIONS ET RELATIONS AU TRAVAIL :**
J'assure la sécurité de mon équipe et je mets à disposition les moyens nécessaires pour qu'ils puissent effectuer leur travail dans de bonnes conditions.
Je communique et respecte l'égalité professionnelle au sein de mon établissement.

JE, SOUSSIGNÉ(E),.....

GÉRANT DE L'ÉTABLISSEMENT.....

M'ENGAGE À RESPECTER LES TERMES DE LA PRÉSENTE CHARTE.

FAIT À VARS, LE

Tampon et signature :



Vars
LA FORÊT BLANCHE

CHARTRE ACCUEIL STATION
“BEST OF VARS”

ÉTÉ
2024

OFFICE DE TOURISME DE VARS

22 Rue du Queyron 05560 VARS SAINTE-MARIE
04 92 46 51 31 / administratif@otvars.com

VAR.S.COM



Photo: Remi Morel