



Engagements séminaires CHARTRE QUALITE

Club régional « Destination Séminaires en Val de Loire »

La charte Qualité du Club régional « Destination Séminaires en Val de Loire » concerne, sur la base du volontariat, les adhérents du Club Destination Séminaires : hôtels du 2 au 4 étoiles et tous lieux de séminaires.

Les engagements des adhérents du Club Destination Séminaires portent sur de nombreux critères répartis selon les thématiques suivantes :

- Les supports de vente
- L'organisation commerciale
- L'accueil
- Les salles de réunions
- La restauration et les activités

Les critères de base sont à respecter à 100%. D'autres critères sont fortement recommandés dont 70% doivent être obligatoirement respectés.

Chaque lieu de séminaire est audité à son entrée dans le Club régional et tous les 3 ans.

1/ SUPPORTS DE VENTE

Engagements de base garantis par la charte

Une **documentation commerciale spécifique** « séminaires », comprenant :

- Présentation de l'établissement, avec photos
- Description de l'emplacement de l'établissement / Accessibilité
- Description de l'environnement proche
- Tarification séminaires avec détails des prestations et suppléments
- Menus types
- Description des salles de réunions, avec plans en U et en conférence
- Matériel compris indiqué dans la prestation. Autre matériel sur demande ou à louer. Présentation de la liste du matériel disponible sur place
- Site Internet avec documentation commerciale reprenant les éléments ci-dessus, sur format facilement imprimable
- Conditions générales de vente

Engagements supplémentaires recommandés

- *Plan de situation de l'établissement*
- *Si accord préalable des clients, mention des références clients*
- *Si l'établissement dispose d'un historique significatif, le valoriser*
- *Site Internet du lieu avec pages dédiées séminaires réunions, avec acces visible depuis la page d'accueil. Présence du logo Destination Séminaires et lien sur le site www.val-de-loire-seminaire.fr*
- *Liste simplifiée des équipements, activités et services intégrés à l'établissement*
- *Liste simplifiée des activités externes pouvant être proposées dans un forfait ou à la carte*
- *Forfait journée d'étude, semi résidentiel et résidentiel si hébergement intégré*

2/ ORGANISATION COMMERCIALE

Engagements de base imposés par la charte

- Présence d'un interlocuteur commercial référent possédant la capacité de décision
- Réponse à toute demande de devis et à toute demande d'informations supplémentaire, sous 24 heures
- Souplesse et adaptabilité commerciale

Engagements supplémentaires recommandés

- *Séminaires résidentiels : demande à l'entreprise de la liste des participants pour l'attribution des chambres (lorsque l'hôtel n'est pas standardisé) ou indication des participants les plus importants*
- *Interlocuteur parlant au moins l'anglais comme langue étrangère*

3/ L'ACCUEIL

Engagements de base imposés par la charte

- Présence d'un interlocuteur référent opérationnel (possédant la capacité de décision)
- Accueil du responsable du séminaire par l'interlocuteur référent
- Vérification avec l'animateur de :
 - . nombre de personnes réellement présentes,
 - . des horaires des repas et pauses,
 - . confirmation des menus,
 - . besoins en matériel,
 - . organisation générale sur place,
 - . fonctionnement du matériel demandé
- Espaces communs propres et en bon état, y compris les sanitaires

Engagements supplémentaires recommandés

- *Remise d'un livret d'accueil au responsable du séminaire : rooming-list (pour les séminaires résidentiels), menus, horaires prévus (pauses et repas), informations pratiques, questionnaire de satisfaction...*
- *Mise à disposition d'une documentation touristique dont les bonnes adresses et les curiosités locales*
- *Un message d'accueil et de bienvenue sera communiqué aux participants du séminaire sauf instructions contraires données par le client*
- *Une signalétique d'accueil du séminaire et d'orientation dans l'établissement sauf stipulation contraire du client et sauf contraintes liées à l'architecture*
- *Un parking disponible et signalé*

Pour les séminaires résidentiels uniquement :

- *Vérification de la rooming-list avec l'animateur (attribution des chambres selon les besoins et la typologie des participants)*
- *Si demande du client, accueil VIP dans la chambre pour les personnalités de l'entreprise*
- *Mise à disposition d'un affichage dédié à l'organisateur*

4/ LES SALLES DE REUNIONS

Engagements de base imposés par la charte

- Au moins 1 salle d'une capacité minimale de 20 personnes (avec tables)
- Salle(s) en bon état et propre(s)
- Mise à disposition d'eau en bouteille et de verres dans les salles
- Sanitaires à proximité des salles de réunions
- Sanitaires en bon état et propres
- Vestiaires / bagagerie dans ou à proximité des salles de réunions
- Acoustique adaptée à la configuration des lieux
- Isolation phonique efficace des salles
- Système d'occultation de la lumière facile à utiliser et efficace
- Réglage facile de la sonorisation, de la température, de l'éclairage, directement ou par l'intervention rapide de l'interlocuteur référent opérationnel sur place
- Eclairage électrique direct et indirect de qualité
- Mobilier composé de tables et de fauteuils ou chaises confortables (assise de longue durée), en bon état et homogène
- Nappage ou panneau si présence ou mise à disposition d'une tribune pour intervenant(s)
- Equipement de base : paper board avec 3 couleurs de marqueurs (en bon état), écran mural de projection (sauf impossibilité architecturale, vidéo projecteur, prises électriques en nombre suffisant, système d'affichage (panneau avec punaises ou aimants), rallonges électriques
- Matériel complémentaire disponible : sonorisation, TV, lecteur de DVD, etc...
- Possibilité d'accès à : ordinateur, télécopieur, imprimante, photocopieur
- Pas de mauvaises odeurs
- Corbeille à papier
- Pas de matériel entreposé encombrant la salle
- Affichage à l'entrée de chaque salle avec le nom de l'entreprise (affichage de qualité, écriture non manuscrite) sauf stipulation contraire du client ou contrainte architecturale

Engagements supplémentaires recommandés

- *Présence de plusieurs salles de réunions*
- *Salles climatisées, avec contrôle de la température par les occupants ou par l'intervention rapide de l'interlocuteur référent opérationnel sur place*
- *Téléphone en salle avec accès direct vers l'extérieur*
- *Paper boards supplémentaires*
- *Gestion personnalisée des messages*
- *Tables non nappées, avec panneau frontal*
- *Tableau d'écriture effaçable, avec marqueurs adaptés en bon état*
- *Accès Wi-fi*
- *Accès Internet haut débit*
- *Eclairage des salles par lumière naturelle*
- *Si adapté à l'architecture, présence d'une horloge*

5/ LA RESTAURATION ET LES ACTIVITES

Engagements de base imposés par la charte

- Restauration assurée sur site ou à proximité immédiate
- Pauses servies dans la salle ou dans un espace à proximité des salles de réunions
- Repas : temps du service et formule adaptés au temps du repas prévu par le client
- Menus adaptés à des demandes spécifiques

Engagements supplémentaires recommandés

- *Pauses améliorées sur demande (avec ou sans supplément de prix) avec des produits régionaux*

Pour les séminaires résidentiels uniquement :

- *Repas thématiques le soir*
- *Présence d'un bar*
- *Jeux de société*