



Engagements séminaires CHARTRE QUALITE

Destination Séminaires en région Centre – Val de Loire

La charte « séminaires en région Centre » 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

Certains critères étant obligatoires et d'autres fortement recommandés.

1/ SUPPORT 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
- 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
- Liste du matériel disponible sur place ou pouvant être loué
- Site Internet avec documentation commerciale reprenant les éléments ci-dessus, téléchargeable en 2 clics maximum
- Conditions générales de vente

** documentation adaptée à l'envoi par mail et à l'impression et reprenant les points descriptifs précédents*

Engagements supplémentaires recommandés

- Plan d'accès et plan de situation de l'établissement
- Documentation en 2 ou 3 langues (dont l'anglais)
- Références de clients de l'établissement
- Historique de l'établissement
- Site Internet du lieu avec pages dédiées accessibles en 2 clics maximum
- Liste simplifiée des activités intégrées 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, par courriel ou télécopie
- Souplesse et adaptabilité commerciale
- Interlocuteur parlant au moins l'anglais comme langue étrangère

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)

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
- Un message d'accueil et de bienvenue sera communiqué aux participants du séminaire sauf instructions contraires données par le client
- 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...
- Pot de bienvenue
- Bonnes adresses et curiosités locales à la disposition des participants
- Une signalétique d'accueil du séminaire et d'orientation dans l'établissement sauf stipulation contraire du client
- 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)
- Accueil VIP dans la chambre pour les personnalités de l'entreprise
- Remise d'un livret d'accueil à chaque participant : rooming-list, informations pratiques sur l'établissement, horaires, documentation touristique, etc.

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
- Restauration assurée sur site
- 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
- 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 (loué ou intégré) : sonorisation, TV, magnétoscope, lecteur de DVD
- Possibilité d'accès à : ordinateur, télécopieur, imprimante, photocopieur
- Téléphone en salle avec accès direct à l'extérieur
- 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

Engagements supplémentaires recommandés

- Présence de plusieurs salles de réunions
- Salles climatisées, avec contrôle de la température par les occupants
- Paper boards supplémentaires
- Boîte à 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
- Salle avec estrade (mobile ou fixe)
- Pupitre de conférence disponible
- Pointeur laser
- Horloge

5/ LA RESTAURATION ET LES ACTIVITES

Engagements de base imposés par la charte

- 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
- Buffet de petit-déjeuner de qualité (résidentiels)
- Repas thématiques le soir (résidentiels)
- Présence d'un bar (résidentiels)
- Jeux de société (résidentiels)