

	Caractéristiques du service	Niveau de performance requis
A CONTACTS TELEPHONIQUES		
1	Répondre rapidement à un appel téléphonique	Le prestataire doit répondre avant la 4ème sonnerie téléphonique
2	Prévoir un renvoi d'appel	L'installation téléphonique possède un système de renvoi d'appel vers une messagerie informative (horaires d'ouverture, prestations, tarifs, ...) ou un répondeur enregistreur permet aux clients de laisser un message
3	Etre accueillant, disponible et sympathique	Le répondant salue l'appelant, annonce l'embarcadère et éventuellement son prénom
		L'appelant doit ressentir une tonalité agréable d'expression de la part du répondant
		Le répondant reste aimable et courtois tout au long de l'appel
		L'appelant doit sentir que le répondant est attentif et qu'il n'est donc pas occupé à faire autre chose pendant le temps de la conversation
4	Répondre complètement à la demande de l'interlocuteur	L'appelant doit sentir que le répondant est impliqué dans sa demande (tonalité dynamique)
		Les réponses fournies aux interrogations exprimées sont appropriées/adéquates, toutes les informations données sont détaillées et compréhensibles
5	Répondre à une clientèle étrangère	La langue anglaise est parfaitement maîtrisée
		Au minimum, la langue anglaise parlée par le personnel d'accueil est d'un niveau suffisant pour transmettre les informations nécessaires sur la prestation
6	Envoyer de la documentation après demande des clientèles	Le prestataire envoie sa documentation par courrier à la personne le demandant
		Le prestataire envoie sa documentation avec un message sympathique et personnalisé
		L'envoi de la documentation demandée est rapide : 2 / 3 jours maximum après la demande
B ACCES		
<i>Signalétique directionnelle et Parking</i>		
7	Faciliter l'accès à l'embarcadère	Des panneaux directionnels annoncent l'embarcadère
		Une signalisation est présente depuis les principales entrées de la commune et dans la commune. Le site est clairement indiqué depuis les principaux axes de desserte routière ainsi que pour les piétons
		Les panneaux sont visibles, clairs et lisibles
		On peut rejoindre le site de l'embarcadère sans aide et sans se tromper
		Les panneaux sont similaires ou homogènes
8	Faciliter le stationnement à proximité de l'embarcadère	Un panneau indicateur signale les possibilités de stationnement (y compris pour les autocars)
		L'embarcadère dispose d'un parking mis à disposition de sa clientèle
		Au minimum, possibilité de se stationner sur un parking public à moins de 300 mètres de l'embarcadère
		Le nombre de place de stationnement est suffisant pour les visiteurs et/ou locaux
		Les cars touristiques peuvent aisément se garer sur le parking
		Possibilité aux personnes handicapées de disposer de places réservées
Le parking est carrossable, praticable, entretenu, avec la présence de poubelles		

Signalisation de l'embarcadère

9	Visualiser/repérer clairement le site par l'enseigne	Un panneau annonçant le site existe sur le lieu d'accueil (panneau indicateur avec un logo et/ou le nom de l'embarcadère...)
		L'enseigne n'est pas cassée, ni usée
		L'enseigne est propre (pas de mousse, peinture propre, ...) et esthétique (pas de rature, ..)
		L'enseigne peut être facilement lue (typographie claire) et vue d'une certaine distance
C ENVIRONNEMENT ET ABORDS DU SITE		
10	Rendre l'environnement de l'embarcadère attractif	Les alentours sont attirants et donnent envie d'aller sur le site
		Les abords sont soignés, nettoyés et entretenus
11	Offrir des services	Des toilettes sont à la disposition de tous, à 200 mètres maximum de l'embarcadère
		Les sanitaires sont nettoyés régulièrement
D CONTACT EN FACE A FACE		
12	Assurer un accueil de qualité	Une personne est toujours présente à l'accueil de l'embarcadère et ce pendant toute la période d'ouverture
13	Prendre en considération l'arrivée des visiteurs	Un regard, un signe de la tête ou un sourire prouvent que le visiteur a été repéré et qu'il est le bienvenu
		Une formule chaleureuse, sympathique et courtoise est exprimée dès l'accueil
		Les personnes de l'accueil veillent à respecter l'ordre d'arrivée des visiteurs
14	Etre accueillant et disponible	Le personnel est poli, souriant et agréable
		Le visiteur doit sentir que la personne chargée de son accueil est attentive à sa demande
		Le visiteur doit sentir que la personne qui le renseigne est impliquée dans sa demande
		Une tenue correcte et une bonne hygiène sont indispensables
15	Répondre efficacement à la demande de renseignement de l'interlocuteur	La personne qui accueille se renseigne sur la demande précise du visiteur (nombre de personnes, d'enfants, disponibilités, ...)
		Toutes les informations données sont détaillées et compréhensibles
		Le personnel d'accueil maîtrise parfaitement l'offre de son embarcadère, il ne doit donc pas y avoir d'hésitation ni de non réponse aux questions
16	Répondre à une clientèle étrangère	La langue anglaise est parfaitement maîtrisée
		Au minimum, la langue anglaise parlée par le personnel d'accueil est d'un niveau suffisant pour transmettre les informations nécessaires sur la prestation
17	Disposer d'outils nécessaires à l'acte de vente	Le règlement de la prestation peut s'effectuer par au moins deux des quatre modes de paiements suivants : espèce, chèques, CB, chèques vacances
		Un ticket est remis aux visiteurs après leur règlement
		Le ticket remis comporte des éléments de communication tels que : nom de l'embarcadère, la date, la mention Marais Poitevin...
18	Savoir prendre congé du visiteur	Le personnel s'assure que l'interlocuteur est satisfait des informations données
		Si l'embarcadère ne peut pas proposer une promenade en barque au moment où le visiteur le souhaite, la personne de l'accueil n'hésite pas à proposer une autre plage horaire ou bien à orienter le visiteur vers l'un de ses confrères bateliers.
		La fin de l'échange n'est pas précipitée. Le personnel remercie la personne de sa visite et lui souhaite une agréable promenade.
		Une fois les formalités faites, la personne qui s'est chargée du visiteur l'oriente vers le ponton où il devra embarquer

E SITE D'ACCUEIL	
19	<p>Proposer un espace d'accueil aux visiteurs</p> <p>L'accueil des visiteurs s'effectue dans un espace couvert (protection du soleil et de la pluie du visiteur)</p>
20	<p>Aménager l'espace d'accueil de façon agréable et confortable</p> <p>La surface est suffisante pour se sentir à l'aise (suffisamment de place, aérée, ...)</p> <p>Toute la surface est propre et entretenue</p> <p>Présence d'éléments de décoration comme des plantes, fleurs, ...</p> <p>Des chaises, fauteuils, bancs sont à la disposition des visiteurs</p> <p>Des éléments supplémentaires comme un coin documentation touristique, une exposition, de la musique en fond, une fontaine à eau, ... améliorent l'accueil et son espace</p>
20	<p>Faciliter l'accès aux personnes en situation de handicap</p> <p>L'embarcadère est labellisé "Tourisme et Handicap" handicap moteur</p> <p>L'embarcadère est labellisé "Tourisme et Handicap" handicap visuel</p> <p>L'embarcadère est labellisé "Tourisme et Handicap" handicap auditif</p> <p>L'embarcadère est labellisé "Tourisme et Handicap" handicap mental</p>

Caractéristiques du service

Niveau de performance requis

A COMMUNICATION*La promotion "Papier"*

1	Offrir une lecture de l'offre aux visiteurs	L'embarcadère dispose d'une plaquette ou d'un dépliant présentant son offre
		On peut trouver sur le document de communication les cinq informations essentielles : les coordonnées de l'embarcadère, le plan d'accès, les types de promenades, les différents prix, les périodes d'ouvertures.
		Les informations de base de la prestation sont traduites en anglais
		Des couleurs, photos et une typographie agréable sont utilisées
		La plaquette de l'embarcadère est à la disposition des clientèles dans les lieux à fort flux touristiques (OTSI, restaurants, hébergements, ...)

Le site Internet

2	Communiquer auprès des internautes	L'embarcadère dispose d'un site Internet
		Comme pour le document papier de communication, les principales informations sont traduites au moins en anglais
		Le site offre toutes les informations nécessaires, faciles à trouver grâce à des rubriques clairement définies, un sommaire en page d'accueil, des liens hypertextes, ...
		Le site est agréable grâce à la présence de photos, de slogans et textes accrocheurs, de couleurs et animations
		Une page web sur le site permet de prendre contact avec l'embarcadère (possibilité de laisser ses coordonnées et un message)
		Le visiteur du site Internet peut, grâce à des liens interactifs, se diriger vers les sites d'autres prestataires touristiques
Après qu'un visiteur du site ait contacté l'embarcadère, une réponse lui est envoyée		

B INFORMATION*Panneaux et Affichages*

3	Faciliter la lecture de l'offre à l'accueil	Des panneaux ou affiches d'information sont positionnés devant l'accueil de l'embarcadère dans le respect de la réglementation
		L'affichage est bien lisible et compréhensible
		L'affichage n'a pas de rature, de retouche (pas de scotch, ...)
		L'affichage présente toutes les informations relatives aux prestations proposées : horaires, types de promenades, conditions tarifaires
		Les informations affichées sont traduites en anglais au minimum

C COMMUNICATION - INFORMATION - RESERVATION à destination des clientèles "Groupes"

4	Satisfaire la clientèle "Groupes"	L'embarcadère met à disposition de la clientèle "Groupes" des informations spéciales à travers des supports tels que : brochure, dépliant, page spéciale, ...
		Le site Internet de l'embarcadère propose une rubrique spéciale "Groupes"
		Une personne en particulier de l'embarcadère est en charge de la gestion et du suivi des groupes
		Une personne est chargée de suivre le degré de satisfaction des groupes
		Un courrier confirmant la réservation du groupe est bien envoyé. Celle-ci est claire et complète
L'embarcadère est en mesure de fournir des supports pédagogiques (pour des groupes de scolaires, ...)		

Référentiel - **PARTIE 3 : CRITERES DE PRESTATION**

	Caractéristiques du service	Niveau de performance requis
A	L' "AVANT" PROMENADE	
1	Proposer une mise en condition et une bonne prise en charge du visiteur	<p>Le personnel présent sur le ponton accueille poliment les visiteurs, leur souhaite la bienvenue, se présente, leur propose de l'aide à embarquer. De plus, il doit connaître, informer et faire respecter par les participants la réglementation en matière de sécurité des biens et des personnes.</p> <p>Le guide est professionnel dans la prise en charge des visiteurs et inspire confiance</p> <p>Les horaires de visite annoncés aux visiteurs correspondent bien à ceux des départs réels sachant qu'un laps de temps de +ou - 15 minutes est accordé.</p>
B	LA PRESTATION " PROMENADE EN BARQUE "	
<i>La visite guidée</i>		
2	Proposer un guidage "professionnel"	<p>le guide rentre en contact spontanément avec le visiteur par une approche conviviale et introduit la visite (valorisation du territoire, respect du site, ...).</p> <p>Le discours du guide apporte de nombreuses connaissances aux visiteurs sur la faune, la flore et le Marais Poitevin en général (formation du Marais, site classé, coutumes, patrimoine naturel, bâti, historique, culturel, ...)</p> <p>Le discours du guide est adapté aux enfants comme aux adultes (explications compréhensibles pour tous)</p> <p>Le guide cerne les motivations et attentes des visiteurs. Il adapte donc son discours selon les envies des visiteurs (s'ils veulent du calme avant tout ou bien beaucoup de connaissances...)</p> <p>Le discours du guide est ponctué d'histoires et d'anecdotes pour susciter l'intérêt et la curiosité des visiteurs</p> <p>Le fameux "feu sur l'eau" (identitaire au Marais Poitevin) est effectué par le guide lors de la visite</p> <p>Le guide est capable de fournir aux visiteurs étrangers quelques informations en anglais lors de la visite</p> <p>Un guide est apte à réaliser un visite en langue anglaise</p> <p>Un guide est apte à réaliser une visite dans une autre langue étrangère : allemand, néerlandais, espagnol</p> <p>Le rythme de la promenade n'est ni trop lent ni trop rapide : les visiteurs ont le temps d'apprécier la visite au rythme des commentaires et le rythme est régulier : guidage bien géré dans le temps imparti</p> <p>La durée prévue (réglée) de la promenade en barque est respectée par le guide</p> <p>Le guide a le contact facile : il est donc ouvert, sociable, souriant, poli et respectueux</p> <p>Le guide est compétent professionnellement tant au niveau de ses connaissances que de sa démarche pédagogique. Il doit donc répondre aux questions des participants ou bien, par souci de satisfaction des visiteurs, il doit se renseigner auprès de ses collègues en fin de visite</p> <p>La présentation / la tenue du guide est correcte (ni torse nu, ni pieds nus, ni claquettes) et propre</p> <p>La tenue du guide est marquée au nom de l'embarcadère ou est spécifique à l'ensemble des guides</p>

<i>La visite libre</i>		
3	Bien orienter et conseiller le visiteur	Des explications sont fournies sur la manière de manœuvrer la barque
		Des consignes de sécurité sont données aux visiteurs
		Le numéro de téléphone de l'embarcadère est en possession des visiteurs, dans le cas éventuel d'un problème (noté sur les documents fournis, ...)
		La durée du circuit en visite libre, prévue par l'embarcadère est bien calculée pour le visiteur sans habitude de pratique
		Le plan et les explications du parcours sont donnés aux promeneurs
		Le contenu des documents fournis est précis et clair afin d'éviter que les visiteurs se perdent dans le Marais
		Le plan correspond à la signalétique existante sur le parcours
		Une note de sensibilisation au respect de l'environnement est présente sur le plan fourni
		La signalétique du parcours permet de facilement se diriger sur les canaux
<i>Le matériel nautique</i>		
4	Offrir une barque "qualitative" en réponse aux attentes des clientèles	Les sièges et la barque en elle-même sont en bon état (état de la peinture, des sièges ...)
		La barque est propre (intérieur comme extérieur) et les bancs sont secs
		La barque propose un équipement de confort supplémentaire tel que des sièges en mousse, rembourrés ou mise à disposition de coussins, ...
C L' "APRES" PROMENADE		
5	Savoir prendre congé du visiteur après la promenade	Une personne sur le ponton aide à l'accostage pour les visiteurs en promenade libre
		De l'aide est toujours proposé aux visiteurs pour descendre de la barque
		Le personnel demande aux visiteurs si la promenade leur a plu et/ou leur transmet une fiche de satisfaction à remplir
		Le visiteur après sa balade est informé des activités des alentours pouvant agrémenter son séjour dans le Marais
		Le personnel remercie le visiteur pour leur écoute et leur intérêt avant de prendre congé