

# LES REGLES DE BONNE CONDUITE ET DE CONFIDENTIALITE

F.I. n°11

## DETAIL DES ACTIONS :

L'Image de l'Office de Tourisme = UN BON ACCUEIL

Afin de parvenir à ce but, il est important que chaque personnel d'accueil puisse adopter une attitude qui renvoie une image la plus positive possible de l'Office de Tourisme et de son professionnalisme.

Sont énumérées ci-après un certain nombre de règles de bonne conduite et de confidentialité, destinées, si elles sont respectées, non seulement à optimiser notre image mais aussi à fidéliser nos contacts :

### 1. Un bon accueil (guichet et téléphone) revient à :

✓ **Rassurer :**

Etre avenant, souriant, bienveillant, disponible, dire des mots qui confortent, qui sécurisent, avoir une attitude positive.

✓ **Etre convivial :**

Etre ouvert, souriant, avoir des intonations de voix et une attitude qui invitent à la discussion et qui invitent à dialoguer... ton agréable et courtois.

✓ **Séduire :**

Avoir une voix séduisante (sonorités, intonation, silences...), avoir une attitude allant dans le même sens, dire des mots qui flattent, qui attirent.

✓ **Etre disponible :**

L'accueillant ne doit pas réaliser plusieurs tâches en même temps et montrer ses aptitudes d'écoute (éviter de faire répéter les questions plusieurs fois) et de patience –Donner la priorité au visiteur par rapport aux tâches administratives. Eviter au client une attente trop longue à l'accueil.

✓ **Etre technicien :**

Connaître les produits, les possibilités et les limites du service, être précis, avoir une voix qui transmet de l'énergie (la voix représente plus de 80% de l'impact du message, gage de sérieux), avoir un langage technique mais compréhensible, être capable de comprendre les besoins du client, d'interpréter et de reformuler les demandes.

## 2Le Responsable Qualité :

Office de tourisme de Saint Emilion  
LES REGLES DE BONNE CONDUITE ET DE CONFIDENTIALITE

PAGE : 1/2  
DATE : 09/08/2000  
Révision 00

2. C'est aussi :

✓ **Avoir une tenue correcte :**

Les jeans, shorts et baskets sont à oublier à l'accueil... ainsi qu'un décolleté trop prononcé.  
Le Personnel permanent a un uniforme et le personnel vacataire et stagiaire doit être en bleu marine et blanc.

✓ **Eviter toute consommation** (boisson et nourriture) :

A l'accueil et à la vue du public (un espace caché du public "coin café" est aménagé spécifiquement dans les locaux de l'Office de Tourisme ). Eviter aussi le mâchage de chewing gum.

✓ **Ne pas fumer à l'accueil :**

Un espace fumeur caché du public est également prévu- même espace que le "coin café" (en user avec modération...)

3. Et encore :

✓ **Observer des règles de confidentialité :**

Ne pas dévoiler certains numéros de téléphone à caractère confidentiel sauf en cas très spécifique (exemple = numéros de téléphones personnels des membres du bureau, des guides conférenciers...).

✓ **Observer des règles de neutralité :**

Ce principe exige que le service fasse abstraction de considérations politiques, religieuses, raciales dans ses relations avec les usagers (éviter de prendre parti dans la discussion).

✓ **Observer des règles d'égalité :**

Ce principe impose aux OTSI de porter à la connaissance l'exhaustivité de l'offre des prestataires. L'Office de Tourisme est un service d'utilité publique et à ce titre ne doit pas faire de favoritisme entre les prestataires. Il faut donc poser des questions de façon à bien cerner la demande et réduire le nombre de réponses possibles (en fonction du budget, des goûts, etc...).

2Le Responsable Qualité :

**Office de tourisme de Saint Emilion**  
LES REGLES DE BONNE CONDUITE ET DE CONFIDENTIALITE

PAGE : 2/2  
DATE : 09/08/2000  
Révision 00