

# Charte de l'Hospitalité



Afin de garantir un accueil de qualité à nos hôtes, nous nous rattachons à la présente Charte de l'Hospitalité, régie par 4 principes fondamentaux :

## *l'Amabilité*

- » Sourire en toutes circonstances
- » Souhaiter la bienvenue
- » Dire bonjour, merci et au revoir

## *l'Empathie*

- » Être à l'écoute
- » Répondre aux demandes et s'adapter
- » Faire preuve de bienveillance

## *la Disponibilité*

- » Savoir donner de son temps
- » Être ouvert et tolérant
- » Rester flexible

## *le Professionnalisme*

- » Savoir recevoir son hôte en toutes circonstances, comme on aimerait soi-même être reçu
- » Garantir un service optimal que l'on peut considérer objectivement de qualité
- » Se former régulièrement

Nous remercions nos hôtes de nous gratifier de leur présence et nous engageons à faire le maximum pour appliquer les principes fondamentaux de notre Charte de l'Hospitalité.