Qu’est-ce qu’une charte d’accueil ?

Une charte d’accueil regroupe tous les engagements pris par l’entreprise et ses salariés pour satisfaire l’accueil (physique, téléphonique/ internet et autres moyens de contact) des clients ou usagers, et leurs sont communiqués par l’affichage de celle-ci.

Qu’est-ce qu’une procédure d’accueil ?

Une procédure d’accueil est un document interne (texte ou logigramme) qui regroupe l’ensemble des procédures à suivre (ce qui doit être dit et fait) par les salariés de l’entreprise pour garantir la qualité d’accueil des clients ou usagers.

Comment s’appelle la charte d’accueil des services publics et quel est son objectif ?

La charte d’accueil des services publics se nomme la charte Marianne; elle vise à garantir la qualité de l'accueil sous ses différentes formes (physique, téléphonique, électronique, courrier…) et est accompagnée d'un guide méthodologique pour sa mise en œuvre. Elle promeut des valeurs : la courtoisie, l'accessibilité, l'amabilité, la rapidité, la clarté des réponses, mais aussi l'esprit d'écoute, de rigueur et de transparence.

