

# CHARTRE ACCUEIL

\*\*\*\*\*



L'excellence de l'accueil fait partie intégrante de l'ADN du Grimaldi Forum Monaco, centre culturel et de tourisme d'affaires international. Toutes nos activités sont, par essence, tournées vers le public, ce qui rend primordiale la qualité du premier contact.

Afin de répondre à la feuille de route fixée par S.A.S. le Prince Souverain et s'inscrire dans la politique volontariste d'attractivité de la Principauté, le Grimaldi Forum Monaco a figuré parmi les premières entreprises à être labellisées « Monaco Welcome » en 2014. Nous avons alors souhaité rédiger une Charte Accueil, outil de référence interne, visant à définir et améliorer au quotidien la qualité de notre relation avec tous les publics : clients, partenaires, spectateurs, prestataires et collègues de travail.

Un accueil de qualité c'est :

- **une présentation correcte** en rapport avec sa fonction (tenue, espace de travail)
- **une attitude positive** : sourire, politesse, disponibilité, choix des mots
- **le sens du service** : écouter, analyser la demande et répondre de façon professionnelle
- **le sens des priorités** : identifier les degrés d'urgence et privilégier la relation client
- **l'adaptabilité** : développer un esprit tourné « solution », apporter une réponse pertinente ou orienter vers la personne compétente
- **le respect** : de l'outil de travail, de ses collègues, des règles et valeurs du Grimaldi Forum face à tout interlocuteur (ne pas dénigrer une personne ou l'entreprise)
- **un accueil téléphonique soigné** (sourire, délai de réponse), personnalisé et en accord avec son service (Grimaldi Forum + prénom)
- **la gestion du stress** : garder son calme en toute circonstance, accepter et gérer les réclamations avec bienveillance et pragmatisme

Placer le client et la relation à l'autre au cœur de nos engagements, en respectant chaque jour les règles de « savoir-vivre » et de « savoir-être », est notre priorité. Cette démarche active et positive d'accueil est déterminante pour la satisfaction de nos publics et contribue à la fidélisation de nos clients. La qualité de la relation humaine est l'une des valeurs qui a forgé l'excellence événementielle du Grimaldi Forum.

Continuons à l'entretenir... avec le sourire !



La démarche en faveur d'un accueil de qualité en Principauté initiée par mon Gouvernement mérite d'être soutenue, encouragée. Ce projet doit mobiliser toutes les énergies tant du service public que du secteur privé car il s'inscrit dans une approche fédératrice novatrice.

Notre pays est reconnu pour la stabilité de ses Institutions, sa qualité de vie, sa sécurité et bien d'autres facettes qui tiennent à son ancrage méditerranéen, son Histoire.

S'attacher à organiser et renforcer les critères de qualité de notre accueil, les inscrire parmi les éléments de reconnaissance de notre pays, participe de cet état d'esprit volontaire qui caractérise notre Communauté.

C'est dans cette capacité de création, dans l'adaptation permanente aux évolutions de notre environnement économique et social que s'inscrit notre pays.

Je suis pleinement convaincu de l'opportunité de cette initiative, tant il est vrai que les détails qui peuvent s'attacher à un accueil comptent pour beaucoup dans la perception que chacun peut se faire d'un lieu, d'un moment et dans le souvenir qu'il en garde.

Cette initiative prend également tout son sens dans les échanges quotidiens au sein de notre société car elle s'appuie pour partie sur des règles élémentaires de savoir-vivre. Elle peut également participer utilement à l'éducation de la jeunesse en fixant des repères utiles.

J'invite chacune et chacun à contribuer à la mise en place de cette large démarche collective.

S.A.S Le Prince Albert II de Monaco