

LES 17 ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Être membre du réseau RÉUNIR, c'est s'engager au quotidien dans une démarche qualité. La certification AFNOR-RÉUNIR LeRéso garantit aux voyageurs le respect de 17 engagements de services spécifiques au secteur des transports.



INFORMATION ET COMMUNICATION

- Signalétique fixe
- Signalétique embarquée
- Documents d'information
- Réunion d'information annuelle



RÉALISATION DE LA PRESTATION

- Fiabilité
- Respect de l'itinéraire



ATTITUDE ET ACCUEIL

- Attitude
- Accueil physique
- Accueil téléphonique
- Tenue
- Objets trouvés
- Ecoute des clients



CONFORT DES PASSAGERS

- Propreté des véhicules
- Confort des passagers



FORMATION ET COMPÉTENCES

- Formation



SÉCURISATION

- Entretien du matériel
- Sécurité