

# Boatindustry

## Les ports de plaisance bretons mettent l'accent sur l'accueil

22 juin 2017

L'association des ports de plaisance de Bretagne publie un guide pour diffuser les bonnes pratiques d'accueil du public. Une initiative louable à l'approche de la saison estivale.

Briag Merlet



Port de plaisance

### Un guide des bonnes pratiques

L'Association des Ports de Plaisance de Bretagne (APPB) vient d'éditer son "petit guide pratique de l'accueil dans les ports de plaisance". Destiné au personnel des 72 ports adhérents de la structure, il regroupe les bonnes pratiques d'accueil tant à terre que sur l'eau dans les différents bassins portuaires ou sur les zones techniques. Organisé par fiche, l'ouvrage est à destination de tous les personnels des ports de plaisance amenés à accueillir des plaisanciers. Alors que les services proposés se multiplient et que les modes de consommation et les attentes des plaisanciers évoluent, les ports de plaisance se doivent de mettre l'accent sur la qualité de l'accueil.

### Un travail collaboratif pour tous

Le guide publié par l'APPB est le fruit d'un travail collaboratif. Il a été rédigé suite à un séminaire organisé par l'association avec ses adhérents à la Thalasso de Concarneau. Intitulé "Les clés pour un accueil de qualité", ce rendez-vous articulé entre ateliers et échanges avec Philippe Détrie, auteur du livre "Les réclamations clients" a permis la rédaction d'un ouvrage partagé par tous.

Publié en juin, le guide est un outil pour préparer la saison touristique. Il est l'occasion de rappeler les bonnes pratiques au personnel permanent, mais aussi un bon support l'intégration des saisonniers.