



Comité Départemental du Tourisme de la Gironde



Qualité de l'information en amont de la visite

• Accueil téléphonique



- En dehors des horaires d'ouverture, un répondeur annonce les modalités de visite du domaine. Le répondeur permet de laisser un message. *Le message est traduit si accueil de clientèle étrangère.*

évalué/2

• Supports de communication



- Il existe un site internet. *Présence d'un site internet avec une adresse dédiée. Il est traduit si accueil de clientèle étrangère.*

évalué/2

- Le site internet présente les conditions de visite dégustation. *Les informations suivantes sont présentes sur le site internet : périodes et horaires d'ouvertures, conditions tarifaires, carte d'accès si nécessaire*

évalué de 0 à 3

- Si existante, la brochure présente les conditions de visite dégustation. *Les informations suivantes sont présentes sur la brochure : périodes et horaires d'ouvertures, conditions tarifaires, carte d'accès si nécessaire.*

évalué de 0 à 2

Total : 9

Environnement extérieur



• L'accès au domaine

- Le chemin d'accès est carrossable et adapté à la capacité d'accueil.

La perception immédiate et globale des abords ne doit pas être négative (pas de pollution visuelle de type déchets, bâtiments majoritairement bien entretenus), les chemins d'accès doivent être dégagés et entretenus.

évalué/1

- Les espaces extérieurs sont propres et entretenus.

évalué/1

• La signalisation sur le domaine



- Le nom de la propriété est indiqué à l'entrée de celle-ci. *En conformité avec la réglementation. Panneau visible et identifiable dès l'entrée de la propriété.*

évalué/1

- L'aire de stationnement est clairement indiquée et fléchée. *Panneau « parking » visible et identifiable dès l'arrivée dans la propriété ou fléchage vers le parking si celui-ci n'est pas visible à l'entrée de la propriété.*

évalué/1

- L'aire de stationnement est adaptée à la capacité d'accueil. *Pour les établissements accueillant les groupes, elle est aménagée pour accueillir un autocar et lui permettre d'accéder et de manœuvrer, en toute sécurité.*

évalué/2

- Présence d'un panneau précisant les conditions de la visite-dégustation. *En fonction de la configuration des lieux, la localisation peut être sur le portail, la façade, le début du chemin d'accès ou au niveau du parking. Les informations à porter à la connaissance du visiteur sont : les périodes, jours et horaires d'ouverture, l'heure de la dernière visite, l'accueil sur rendez-vous (et modalités de prise de rendez-vous), les conditions de visite dégustation (gratuite ou payante avec indication du tarif de base pour individuels en cas de formules multiples), les langues parlées.*

évalué/4

Total : 10



Espace accueil et dégustation



Aménagements à l'entrée de l'espace d'accueil/ dégustation

- L'accueil est clairement indiqué. *L'accueil est matérialisé par un panneau à l'extérieur des bâtiments.* évalué/2

- Présence d'un moyen d'appel (interphone, sonnette, cloche, numéro de téléphone ou autre). *Pour les maisons des vins : accueil immédiat dès l'entrée d'un visiteur.* évalué/2

- Présence à l'entrée de l'espace accueil d'un panneau précisant les modalités d'accueil : *selon configuration géographique du château : à apposer que si l'accueil se situe à plus de 500 mètres de l'entrée de la propriété.*

Les informations à porter à la connaissance du visiteur sont : les périodes, jours et horaires d'ouverture, l'heure de la dernière visite, l'accueil sur rendez-vous (et modalités de prise de rendez-vous), les conditions de visite dégustation (gratuite ou payante avec indication du tarif de base pour individuels en cas de formules multiples), les langues parlées. A apposer dans un endroit visible par le visiteur.

évalué de 0 à 4

Aménagements à l'intérieur de l'espace d'accueil / dégustation

- L'espace accueil et dégustation est bien entretenu. évalué/5

- Mise en valeur des vins de la propriété ou du territoire (suivant le site). *La mise en valeur du territoire ne s'applique que dans le cas d'un audit de Maisons des Vins.* évalué/2

- Il existe un espace dédié à la dégustation dans des conditions satisfaisantes. *Evaluation de la température, de l'éclairage, de l'ambiance. Tenir compte de la configuration des lieux.* évalué de 0 à 6

- L'espace est adapté à la capacité d'accueil. *Accueil d'individuels et/ou de groupes.* évalué/4

- Un point d'informations touristique locale est présent. *La documentation touristique locale est correctement présentée et actualisée.* évalué/3

- Présence de sanitaires propres et en bon état adaptés à la capacité d'accueil. *La localisation des sanitaires est indépendante du lieu d'habitation des viticulteurs. Présence d'un lavabo qui fonctionne, papier toilette, présence d'une balayette, présence d'une patère.* évalué de 0 à 5

- Les sanitaires sont signalés. évalué/2

Total : 35

Visite et dégustation



Le déroulement

- La visite propose au minimum la découverte du lieu de vinification et/ou d'élevage (cuvier ou chai) et des vignes le cas échéant. *Ne concerne pas les maisons de vins.* évalué/5

- La visite comprend une dégustation commentée d'au moins un vin fini de la propriété. évalué/3

Le contenu

- La visite dégustation dure au minimum 20 minutes. *Explications sur le terroir, l'histoire du domaine, quelques notions de dégustation sont données par l'intervenant.* évalué/3

évalué/3

Les compétences de l'intervenant

- La visite est effectuée par une personne qualifiée, spécialement formée ou étroitement associée à l'activité de l'entreprise. *Visite assurée par le vigneron ou par une personne qualifiée en œnologie. Visite assurée par une personne non qualifiée, mais formée à la visite dégustation (guide ou processus de formation).* évalué/4

- L'interlocuteur a une bonne connaissance de l'ensemble des vins dégustés. Il est en mesure de conseiller sur les alliances mets et vins. évalué/4

- Le professionnel est à l'écoute du client et adapte le déroulement de la visite dégustation en fonction des visiteurs présents. évalué/4

Les équipements associés à la dégustation

- Présence d'un point d'eau propre. *Présence d'un évier ou d'un lave vaisselle, afin de nettoyer les verres. Possibilité de proposer de l'eau. Eau chaude et froide. A moins de 5 mètres du lieu de dégustation.* évalué/3

- Carafe ou bouteille d'eau à disposition du visiteur. *Mise à disposition systématique ou sur demande.* évalué/2

- Les vins sont servis à température de dégustation. évalué/2

- Présence de crachoirs propres. *Mise à disposition systématique.* évalué/2

- Verres à dégustation propres. *Verres à Bordeaux (verres tulipes ou qualité INAO).* évalué/2

- Présence de sièges. évalué/2

L'acte d'achat

- L'affichage des tarifs de vins est complet, lisible et accessible. évalué/2

Total : 38

Accueil du jeune public



- Présence d'un espace réservé à l'accueil des enfants. *Présence de jeux de société, livres, matériel de dessin, documents pédagogiques sur le monde du vin, jeu de piste, chasse au trésor, autres...* évalué/4

Total : 4

La vie du réseau



- Si existant, le site internet mentionne la marque départementale, le cas échéant. *Pour re-visite seulement* évalué/1

- Si existante, la brochure mentionne la marque départementale, le cas échéant. *Pour re-visite seulement* évalué/1

- Si existantes, les brochures du territoire sont laissées à la disposition des visiteurs. évalué/1

- Le professionnel est en mesure de renseigner sur l'offre touristique environnante. évalué/1

Total : 4

Total : 100

