

Aujourd'hui, la destination Paris Île-de-France peut se différencier positivement aux yeux de ses visiteurs, par sa qualité d'accueil, d'information et de services, et ainsi, fidéliser ses visiteurs.

C'est aussi par la qualité de leur accueil et par l'attention portée aux clients et à leurs besoins spécifiques que les taxis pourront renforcer la valeur ajoutée de leur service.

Depuis 2007, le Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France accompagne les taxis dans une démarche constante d'amélioration du service, avec des résultats encourageants.

Voici quelques résultats allant à l'encontre des idées reçues...

CONFORT, COURTOISIE ET MAÎTRISE DE L'ANGLAIS

	2014	2013
Compétences en anglais (capacité à comprendre et répondre dans un anglais simple et fluide)	10,0	9,0
Propreté et image (état du véhicule et tenue du chauffeur)	9,6	9,6
Compétences des personnels (honnêteté pour l'enclenchement du compteur, respect des tarifs en vigueur, transparence au moment du paiement, connaissance de l'actualité culturelle et touristique de Paris)	9,3	9,2
Courtoisie des chauffeurs (bonjour/au revoir, visage souriant, patience, réponse aimable, politesse et respect)	8,9	8,8



Source: GMV Conseil pour le CRT Paris Île-de-France: dispositif de visites mystère mené en 2014 - 96 visites mystère effectuées.

... et quelques voies d'amélioration

PROACTIVITÉ, SERVICES DURANT LE TRAJET, ACCESSIBILITÉ POUR TOUS ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

	2014	2013	
Services durant le parcours (paiement en CB, équipements dans le véhicule,...)	6,8	6,4	↑
Proactivité (aide avec les bagages, portières, prise de parole en 1 ^{er} ,...)	4,6	4,3	↓
Accessibilité pour tous	1,8	2,2	↓
Développement durable	1,3	2,1	↓

Continuons à progresser ensemble

- [Connaître les attentes des visiteurs](#)
- [Consulter les résultats du dispositif qualité](#)
- [Do you speak touriste?](#)
- [Profils des visiteurs de la destination](#)

Contact: qualite@visitparisregion.com

- [Matinées d'information gratuites](#)
- [Formations taxis](#)
- [Formations interprofessionnelles](#)
- [E-learning en libre accès](#)

Contact: metiers-formation@visitparisregion.com

Source: GMV Conseil pour le CRT Paris Île-de-France: dispositif de visites mystère mené en 2014 – 96 visites mystère effectuées.