



MONACO
WELCOME



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.

The process for a quality Welcome in the Principality initiated by my Government must be supported and encouraged. This project should channel all the energies from both the public service and the private sector since it is part of an innovative and unifying process.

Our country is recognised for the stability of its institutions, its quality of life, its safety and many other aspects which reflect its Mediterranean roots and its History.

Setting out to organise and strengthen the quality criteria of our Welcome and including them as some of the recognisable elements of our country, contributes towards this proactive mindset that characterises our Community.

Our country is involved in the capacity to create, constantly adapting to the changes of the economic and social environment.

I am fully convinced of the opportunity of this initiative because it is true that the details associated with a welcome attitude are instrumental in people's perceptions of a venue, a moment and their memories.

This initiative also makes perfect sense for the daily interactions within our society because it is based in part on the fundamental rules of a proper conduct. It may also be useful in educating young people by establishing practical reference points.

I encourage all to contribute to this broad collective process.



L'affaire de tous, le rôle de chacun

Everyone's business - everyone's responsibility

Le Plan Accueil "Monaco Welcome" vise à renforcer l'image et l'attractivité de notre pays dans un climat de forte concurrence. La notion de qualité d'accueil ne peut se limiter à un seul secteur d'activité ou à une seule catégorie socioprofessionnelle.

Dans ce contexte, l'Administration a un rôle moteur et veut montrer l'exemple en s'efforçant de répondre au mieux aux attentes des usagers et en donnant une nouvelle impulsion à l'accueil des personnes qui souhaitent s'installer en Principauté.

Il appartient à chaque secteur de notre économie, à tous les milieux associatif, sportif et culturel, ainsi qu'aux Monegasques, résidents et salariés, de s'approprier cette démarche en l'adaptant à ses spécificités.

✿ **Administration, entreprises, commerçants, associations**

✿ **Monégasques, résidents, visiteurs, salariés**

The Monaco Welcome Program is aimed at strengthening the image and attractiveness of our country amidst a very competitive global environment. The idea of a quality welcome must not be limited either to a single sector or to a single socio-professional category.

The authorities are a driving force and wish to set an example, by better meeting users' needs and giving a new dimension to their relations with those wishing to relocate to the Principality.

It is up to each sector of our economy, all sports and cultural associations, and all Monegasques, residents and workers, to embrace this initiative by adapting it to their own situation.

✿ **Public authorities, companies, tradesmen, associations**

✿ **Monegasques, residents, visitors, workers**



L'affaire de tous, le rôle de chacun

Everyone's business - everyone's responsibility





Le reflet de notre culture, les valeurs de notre Histoire

A mirror of our culture and Historical values

Les valeurs de la Principauté sont profondément attachées à son Histoire, au territoire et à la communauté. Ainsi, l'accueil s'inscrit avant tout dans des valeurs très méditerranéennes d'hospitalité, fondées sur la cordialité et la générosité.

La démarche proposée a pour objectif de rappeler et d'appliquer des règles de "savoir-vivre" et de "savoir-être" dont les principes ont été transmis par les générations passées.

Aujourd'hui, les diverses composantes de la communauté monégasque doivent conjuguer leurs efforts afin d'assurer en Principauté un accueil de qualité.

✿ Valeurs, pays, territoire, communauté

✿ Courtoisie, respect, sourire, politesse

The Principality's values are intrinsically linked to its History, to the territory, and to the community. Monaco's welcome is thus based on those very Mediterranean values of hospitality, underpinned by friendliness and generosity.

This upcoming initiative aims to re-establish and apply rules of *savoir-vivre* and *savoir-être*, the principles of which have been handed down to us by previous generations.

Today, all members of the Monegasque community must unite their efforts to ensure that the Principality offers the very highest quality welcome.

✿ Values, country, territory, community

✿ Friendliness, respect, cheerfulness, politeness





Un dialogue permanent, une ouverture vers les autres

An ongoing dialogue, openness to others

La Principauté est un pays en phase avec son temps, qui se veut exemplaire notamment dans l'harmonie et le respect des us, coutumes, cultures et traditions de chacun.

Le multilinguisme ainsi que la connaissance des autres cultures représentent des éléments indispensables de qualité de vie particulièrement dans un pays aussi international que Monaco, où plus de 130 nationalités se côtoient au quotidien.

The Principality is a country that is in tune with current trends and wishes to set the example, particularly as regards harmony and respect for the practices, customs, cultures and traditions of all.

Multilingualism and knowledge of other cultures represent fundamental elements for quality of life especially in a country as international as Monaco, where more than 130 nationalities intermingle on a daily basis.

✿ Dialogue, communication, échange

✿ Multilinguisme, culture, traditions, identité

✿ Dialogue, communication, consultation

✿ Multilingualism, culture, traditions, identity



Un dialogue permanent, une ouverture vers les autres

An ongoing dialogue, openness to others





Anticipation de la demande, compréhension des attentes

Anticipating demand, understanding expectations

La qualité de l'accueil dépend pour beaucoup de la réponse apportée au client.

Le caractère privilégié de la relation client-commerçant, touriste-hôtelier, usager-administration, repose principalement sur l'anticipation de ses besoins et la compréhension de ses attentes.

De plus, le suivi personnalisé et la réduction du temps de traitement de la demande contribuent à atteindre le niveau d'excellence recherché par la démarche "Monaco Welcome".

The quality of a welcome depends for the most part on to what extent clients' needs are met.

The privileged nature of relationships between customers and traders, tourists and hotelkeepers, and between users and public authorities is mainly based on meeting and anticipating needs.

In addition, personalizing assistance and reducing request processing times both contribute to reaching the level of excellence sought as part of this "Monaco Welcome" initiative.

✿ **Savoir, analyser, prévoir**

✿ **Besoin, solution, service**

✿ **Knowledge, scrutiny, planning**

✿ **Needs, solutions, service**



Anticipation de la demande, compréhension des attentes

Anticipating demand, understanding expectations





Une évaluation permanente, une mise à niveau constante

Continuous assessment, constant improvement of performance

Le niveau d'excellence attendu dans cette démarche est élevé. Son succès contribuera à renforcer d'une part la qualité de vie en Principauté, et d'autre part, l'attractivité du pays.

En matière d'accueil, les infrastructures, au même titre que les comportements d'accueil téléphonique et physique, l'accessibilité et la propreté des locaux jouent un rôle essentiel. Du mobilier à la décoration, des vitrines aux équipements technologiques, le client doit être accueilli dans un environnement moderne et adapté.

C'est dans ce contexte que le Plan Accueil "Monaco Welcome" lance une dynamique de labellisation afin d'inciter les acteurs économiques du pays à optimiser la qualité de leur accueil.

The level of excellence expected in this Welcome initiative is very high indeed. Its success will contribute to strengthening the quality of life in the Principality, and to further enhancing the country's attractiveness.

When receiving visitors and new residents, infrastructures as well as welcome quality and accessibility and cleanliness of premises play an essential role. From furniture to decoration, storefront to state-of-the-art equipment, customers must be welcomed in a modern and appropriate environment.

It is for this reason that the Monaco Welcome Plan is launching a certified quality programme to encourage economic players in the country to enhance the quality of welcome in the Principality.

✧ Critères, évolution, adaptation

✧ Evaluation, qualité, accueil

✧ Benchmarking, developing, adapting

✧ Assessment, quality, welcome



Une évaluation permanente, une mise à niveau constante

Continuous assessment, constant improvement of performance





Un label de qualité, des acteurs certifiés

A quality standard, certified stakeholders

La façon la plus concrète de contribuer à la qualité de l'accueil en Principauté est d'être certifié «Monaco Welcome». Ce label garantit à vos clients un accueil de qualité, basé sur des critères objectifs.

Vous êtes un acteur économique de la Principauté, nous vous encourageons à obtenir le label «Monaco Welcome certified». Les démarches sont simples et s'effectuent en ligne, sur le site internet :

www.monaco-welcome.mc

ÉTAPE 1 : Évaluez-vous...

La première étape de la démarche consiste à se soumettre au questionnaire d'évaluation. Il s'agit d'une démarche volontaire qui s'appuie sur un état d'esprit et une réelle volonté d'amélioration. En quelques minutes vous pourrez évaluer la qualité d'accueil au sein de votre établissement. À partir de 90%, vous serez éligible et vous pourrez passer à l'étape de labellisation.

The most practical way to contribute to the quality of the welcome in the Principality is to be "Monaco Welcome certified". This accreditation guarantees your clients a quality welcome based on objective criteria.

You are an economic stakeholder in the Principality, we encourage you to apply to be "Monaco Welcome certified". The application process is simple and can be performed online, through the website:

www.monaco-welcome.mc

STEP 1: Assess yourself...

The first step consists in answering the assessment questionnaire. It is discretionary undertaking based on a state of mind and genuine wish for self-improvement. In just a few minutes you will be able to assess the quality of the welcome at your establishment. From 90% onwards, you will pass the test and be able to progress to the certification level.



ÉTAPE 2 : Demandez le label...

L'étape d'évaluation réussie, vous pourrez demander la labellisation de votre établissement. Pour cela, enregistrez-vous sur le site internet créé à cet effet "www.monaco-welcome.mc" et suivez la démarche en ligne. Ensuite, une procédure de validation de votre auto-évaluation sera mise en place afin de permettre la labellisation de votre entreprise.

STEP 2: Apply for certification...

Once you have passed the assessment, you will be able to apply for the certification of your establishment. To do so register online in the section created for that matter on "www.monaco-welcome.mc". Your application for the Monaco Welcome certification will be followed by a validation process of your self-assessment for the official certification of your establishment

ÉTAPE 3 : Faites-le savoir...

Le Label "Monaco Welcome certified" vous sera attribué pour une durée de 3 ans. Des outils de communication seront mis à votre disposition pour mettre en valeur votre action et votre implication dans l'amélioration de l'accueil en Principauté

STEP 3: Let people know ...

If successful, you will be Monaco Welcome certified for 3 years. While certified, communication tools will be at your disposal to promote your actions and implication in improving the quality of the welcome in the Principality

Pour plus d'informations / For further information:
www.monaco-welcome.mc

Tél. +377 98 98 98 **99**
contact@monaco-welcome.mc



MONACO
WELCOME