

Animation Marque Qualité Tourisme 1 : Un outil managérial stratégique

Info +



Formateur :

Audrey ASSEMAT
Cabinet Authentis

Public :

Directeurs, Responsables ou
Élus des OT

Durée

1 jour

Dates et lieux :

29 Janvier 2016

Aix-en-Provence

Coût pédagogique prévisionnel pour les +10 :

247€ / stagiaire / jour

Méthodologie :

- Réalisation et conception des supports pédagogiques
- Supports d'animation power point et utilisation d'un paper board
- Supports stagiaires : conception d'un livret de stage remis à chaque participant au format papier et au format numérique.

Prérequis :

Aucun

Pourquoi suivre cette formation ?

Si on se réfère aux normes il faut un engagement de la direction pour mener à bien cette qualification. Mais pour que la qualité soit réellement intégrée et digérée par l'ensemble de l'entreprise, un simple engagement ne suffit pas. Il y faut l'implication de la direction. La différence entre l'engagement et l'implication n'est pas qu'une question de terminologie. L'engagement est une promesse de soutenir. L'implication est sur le terrain et dans l'action. Il ne s'agit de dire « allez-y, je vous soutiens », mais d'étudier et de comprendre ce qui doit être fait, de donner les orientations et les objectifs, de former, d'informer, d'animer et de faire avec les acteurs sur le terrain. Cette formation permet de comprendre et d'analyser les niveaux d'implication pour un succès pérenne de la démarche interne.

Objectifs :

- ▶ Organiser le projet interne
- ▶ Gérer les ressources internes
- ▶ S'impliquer dans le processus de qualification

Contenu :

I. Le mode Projet

Etape 1 : Initialiser le projet

- Bien cerner les enjeux, objectifs et conditions de réussite du projet

Etape 2 : Construire l'équipe projet

- Identifier les compétences et les profils indispensables
- Gérer la relation avec le RAQ
- Répartir au mieux les tâches

Etape 3 : Planifier le projet

- Procéder au découpage du projet en tâches cohérentes
- Fixer des délais réalistes et élaborer le planning du projet
- Identifier les acteurs et répartir les rôles entre chacun

II. L'implication de la direction et des responsables

- Les engagements envers la collectivité
- Les engagements internes
 - Stratégie
 - Politique qualité
 - Gestion des RH
- La promotion
 - La stratégie de promotion

Animation Marque Qualité Tourisme 2 : Rebooster les équipes et aller à la marque

Info +



Formateur :

Audrey Assemat

Public :

Toute personne en charge du dossier Qualité au sein d'un l'Office de Tourisme non marqué

Durée

1 jour

Dates et lieux :

09 Mars 2016

Aix-en-Provence

Coût pédagogique
prévisionnel pour les +10 :

243€ / stagiaire / jour

Méthodologie :

- Questionnaire envoyé aux stagiaires avant la formation pour identifier leurs attentes.
- En début de formation une fiche d'évaluation est remise à chaque participant.
- Tour de table des attentes, bilan de la journée.
- Apport de contenus, cas pratiques
- Attestations individuelles de stage.

Prérequis :

Aucun

Pourquoi suivre cette formation ?

Objectifs :

- ▶ Rebooster les référents qualité.
- ▶ Prendre du recul sur sa démarche et innover.
- ▶ Remobiliser son équipe autour du projet qualité.
- ▶ Se sentir plus à l'aise à l'approche de l'audit.

Contenu :

La démarche qualité : un outil de pilotage pour l'office de tourisme.

- Retour sur la nouvelle version du référentiel Qualité Tourisme
- A quoi sert une démarche qualité dans un office de tourisme ?
- Le rôle de chacun dans la démarche qualité
- Les facteurs de motivation et de non-motivation
- Repérer les différents types de personnalités dans une équipe

Impliquer l'équipe dans la démarche qualité

- Donner du sens à ce qui est fait
- Rechercher la satisfaction client dans tous les services
- Travailler ensemble, se répartir le travail
- Communiquer sur les indicateurs qualité
- Identifier les compétences complémentaires de chacun pour mieux répartir le travail qualité
- La place des nouveaux entrants
- S'approprier les termes de la démarche qualité

Aller vers la marque QUALITÉ TOURISME

- Faire son état des lieux
- Mettre en place un plan d'actions qualité
- Comment préparer l'audit
- Le déroulé d'un audit

Mise en situation : audit blanc d'un office de tourisme bien avancé

- Cheminement – accès – signalétique
- Aménagement de l'espace d'accueil – mise en avant de l'information
- Réponses aux demandes clients (téléphone, mail et courrier)
- Gestion de la documentation et des stocks
- Utilisation des indicateurs qualité et amélioration continue

Application pratique

- En fonction des thèmes abordés le matin, les participants travaillent à partir de grilles de diagnostic afin d'identifier les pistes d'amélioration correspondant à leurs besoins.
- Après-midi : immersion dans un office de tourisme bien avancé dans la mise en place de son système qualité. Les stagiaires participent à l'audit de la structure (répartition des critères vérifiés).

Animation MQT 3 - Club RAQ : Consolider les outils de la démarche qualité

Info +



Formateur :

Fabienne Pons

Public :

Toute personne en charge du dossier Qualité au sein de l'Office de Tourisme marqué

Durée

1 jour

Dates et lieux :

10 Mars 2016

Aix-en-Provence

Coût pédagogique prévisionnel pour les +10 :

243€ / stagiaire / jour

Méthodologie :

- En fonction des thèmes choisis, il sera demandé aux participants d'envoyer des documents en amont à la formatrice pour partir de cas concrets
- Tour de table des attentes, bilan de la journée.
- Apport de contenus, cas pratiques
- Attestations individuelles de stage.

Prérequis :

Aucun

Pourquoi suivre cette formation ?

Objectifs :

- ▶ Prendre du recul sur sa démarche et innover.
- ▶ Prolonger l'animation de la démarche, le développement et l'échange des bonnes pratiques.
- ▶ Savoir faire un bilan régulier, être toujours en progression.
- ▶ Faire évoluer ses documents qualité pour rechercher l'excellence.
- ▶ Réaliser un bilan qualité efficace.
- ▶ Développer la qualité à l'échelle de la destination : rendre le groupe de travail local efficace

Contenu :

Tendre vers l'excellence

- Faire évoluer ses objectifs et ses indicateurs qualité
- Faire évoluer ses documents qualité : manuel qualité, procédures, DIG... : un système qualité qui vit et qui a du sens
- Retour sur les documents qualité, les enregistrements et les documents applicables

Démarche qualité = amélioration continue

- La bonne utilisation des indicateurs qualité par toute l'équipe
- Des bilans qualité en équipe et qui permettent de progresser
- Le groupe de travail local ; plus qu'un groupe de résolution de problèmes : un groupe « prospective qualité » à l'échelle de la destination

La gestion de la documentation

- La documentation de l'office de tourisme
- La documentation de tiers
- Le cas des bureaux d'accueil annexes

Les chapitres optionnels

- **Chapitres boutique** : choix des produits, relations avec les fournisseurs, aménagement de l'espace boutique, gestion des stocks, formalisation du fonctionnement, ...
- **Chapitre commercialisation** : la stratégie commerciale, relations avec les partenaires, suivi des dossiers clients, formalisation du fonctionnement, satisfaction clients ...
- **Organisation d'événements** : l'organisation en interne, communication, promotion, commercialisation de l'événement, gestion de l'événement, ...

Application pratique

- En fonction des thèmes abordés le matin, les participants travaillent à partir de grilles de diagnostic afin d'identifier les pistes d'amélioration correspondant à leurs besoins.
- Après-midi : immersion dans un office de tourisme bien avancé dans la mise en place de son système qualité. Les stagiaires participent à l'audit de la structure (répartition des critères vérifiés).