

Cursus Accompagnement à l'obtention de la Marque Qualité Tourisme®

Info +



QUALITE
TOURISME

Formateur :

ANAE

Public :

Référent Qualité de l'Office de Tourisme accompagné de sa Direction (1er jour) et pour la 4 autres journées d'une personne concernée par la thématique.

Durée : 5 jours

Dates et lieux :

30/09 - 04/11 et 04/12
2019 - 14/01 et 4/02 2020

Aix-en-Provence

Coût pédagogique
prévisionnel:

250€ / stagiaire / jour

Méthodologie :

- Alternance d'apports théoriques et de parties pratiques.
- Présentation d'exemples présentés par la formatrice
- Aide et suivi personnalisé à distance par la formatrice

Prérequis :

Etre organisé et méthodique

Pourquoi suivre cette formation ?

L'amélioration de la qualité des services offerts par les professionnels est un facteur concourant à la compétitivité de l'offre touristique régionale. La promotion de la qualité de l'accueil est une priorité nationale. L'Etat y contribue depuis 2005 avec le Plan Qualité Tourisme.

Engager son OT dans la démarche qualité, lui donner les moyens de garantir des valeurs et une structuration de la qualité de son offre de service c'est le doter d'un outil de gouvernance participative qui saura le distinguer.

Objectifs :

- ▶ Obtenir la Marque Qualité Tourisme ou comprendre et se saisir d'une démarche QT déjà existante pour les RAQ nouvellement en charge de la qualité à l'OT
- ▶ Appréhender l'esprit et la lettre de la nouvelle version du Référentiel qui allège la structure documentaire et privilégie le management par la Qualité
- ▶ Mettre en place son système qualité avec la structure documentaire exigée
- ▶ Mobiliser le personnel et les partenaires autour du projet qualité.

Contenu : JOUR 1

La qualité, qu'est-ce que c'est, qu'est-ce que ce n'est pas ?

- Quels rôles complémentaires pour le directeur et le Référent Qualité?
- Comment définir la politique qualité et ses objectifs :
- La qualité au coeur du management : plan de formation, fiches de postes, modalités de recrutement, entretiens, communication interne...

- Sensibiliser et motiver les équipes.

- Référentiel version 2019, quels sont les engagements du nouveau envers la collectivité et les institutionnels, les partenaires, le développement durable, les visiteurs, les missions de promotion, la commercialisation, l'événementiel, la boutique ?
- Comprendre les outils qualité : Manuel Qualité, Procédures, Groupe qualité de destination...
- Réaliser mon autodiagnostic : Où en est mon office de tourisme, les essentiels, les non-conformités ?
- Poser les bases du plan d'action.

JOUR 2

- Le système documentaire qualité : procédure, modèle, mode opératoire, enregistrement
- Les outils qualité à votre disposition : Manuel Qualité, Procédures, Groupe qualité de destination... ? Comment les utiliser facilement
- Co-construire le système qualité : les outils d'observation et d'analyse
- Les engagements en interne :
 - Réaliser le premier bilan qualité interne

- Co-construire les actions à mettre en place.

- Créer et animer le Groupe qualité de destination : impliquer le territoire dans la démarche qualité

JOUR 3

- Connaître ses clientèles pour mieux organiser promotion, communication et accueil : l'écoute client au coeur du dispositif
- Mettre en place un questionnaire de satisfaction : quelles questions poser ? Dans quel objectif ? Comment l'exploiter
- La gestion de l'information : de la mise à jour à la diffusion, méthodes et outils.
- Déployer les relations avec les partenaires : l'animation des professionnels au service de la destination (objectifs, moyens, fréquence)

JOUR 4

- Point sur l'état d'avancée de la démarche au sein de chaque OT
- Echanges sur les difficultés rencontrées
- Co-construction des mesures correctrices
- Les points optionnels : la commercialisation, la boutique, l'organisation d'événements

JOUR 5

- La démarche qualité au cours de la saison : les effets, les points de blocage, les pistes d'amélioration
- L'audit : les étapes pour se préparer à l'audit
- L'obtention de la marque et après ?