

Optimiser le système documentaire de ma démarche qualité

Formateur :

Anne Erpeldinger

Public :

Responsable qualité expérimenté qui découvre les exigences du nouveau référentiel avant son audit de renouvellement

Durée : 1 jour (7h)

Dates et lieux :

21 octobre 2021

Aix-en-Provence et/ou distanciel

Coût pédagogique prévisionnel:

335 €/stagiaire / 7h

Prérequis :

- Expérience dans la gestion d'un système qualité au sein d'un OT
- Qualités rédactionnelles, rigueur, esprit structuré, bon relationnel
- Le besoin et l'envie de découvrir et s'approprier le nouveau référentiel

Modalités pédagogiques :

- Travail personnel de préparation + recueil des questions
- Présentation d'un outil « table de correspondance »
- Analyse documentaire : mails d'un OT
- Un jeu pédagogique d'ancrage
- Exercices d'application : analyse et propositions

Méthodes d'évaluation :

- Bilan de satisfaction à chaud,
- Évaluation de l'atteinte des objectifs à chaud et à froid

Accessibilité :

Merci de contacter Marie Charpentier : mcharpentier@offices-tourisme-sud.fr

Pourquoi suivre cette formation ?

Cette formation s'adresse au personnel des offices de tourisme qui souhaite revoir la gestion de la qualité et du système développé, tout en explorant les pistes pour le redimensionner, l'élaguer d'un côté et l'étoffer de l'autre, le tout à travers les exigences du nouveau référentiel de la marque Qualité Tourisme.

Objectifs :

- ▶ Redimensionner le système qualité existant selon les nouvelles exigences de la marque.
- ▶ Nouveautés du référentiel et de la procédure seront abordées et approfondies.
- ▶ Les principaux écarts en audit

Contenu :

Les nouveautés de la démarche Qualité Tourisme en 2020

- La DGE, ADN Tourisme et le nouveau fonctionnement QT,
- La nouvelle procédure de marquage Qualité Tourisme,
- Les deux audits, les auditeurs et le nouveau portail QT,
- Les éditions et la documentation d'appui, on en est où ?

Gestion documentaire, on jette tout et on recommence ?

- On dit au revoir à certaines contraintes (et parfois avec joie)
- Un référentiel qui fait la part belle aux applications !
- Les différents types et supports de documents autorisés
- Présentation d'un outil pour réaliser le passage en douceur

Le nouveau référentiel Qualité Tourisme pour les Offices de Tourisme :

- Les nouveaux critères : attentes et explications,
- Focus sur la gestion de la satisfaction client,
- Focus sur l'accueil & sa stratégie : techniques détaillées,
- Focus sur la réassurance sanitaire, impact dans la décision,
- Focus sur l'Office de tourisme en ligne et les outils utiles.
- L'amélioration continue : de nouvelles étapes arrivent en force !
- Les principaux écarts en audit et la nouvelle gestion des écarts.