

Réussir l'audit mystère

Formateur :

Authentis

Public :

Réfèrent qualité, animateur qualité d'un OT en adhésion ou renouvellement de la Marque Qualité Tourisme™

Durée: 1,5 jours (10h)

Dates et lieu:

25 mai & 7 juin matin 2021

Distanciel

Coût pédagogique prévisionnel:

350 € NET/ stagiaire / 10h

Prérequis :

Avoir une expérience significative dans la démarche qualité

Modalités pédagogiques :

- Apports théoriques et exercices pratiques en sous-groupe
- Etude de cas réels et individuels
- Auto-évaluation avec mise en commun et retour formateur

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 ?

Nouveaux critères, changement d'évaluation et nouveaux contrôles, sont en vigueur depuis octobre 2019. Désormais, ce n'est pas 1 mais 2 audits qui permettent de valider la Marque Qualité Tourisme™. L'audit « Visite Mystère » est au centre de cette nouvelle révision et demande de se remobiliser sur l'ADN des Offices de Tourisme : L'accueil et le traitement de la demande du client.

Objectifs :

- ▶ Connaître les nouvelles procédures de contrôle.
- ▶ Comprendre les nouvelles demandes et identifier les actions à mettre en place sur la partie Visites mystère.
- ▶ Bien préparer les équipes d'accueil au retour de la formation.

Contenu :

CALENDRIER & MODALITES D'ATTRIBUTION ET DE RENOUELEMENT

- Le calendrier
- Modalités d'obtention

DEROULE DES AUDITS

- Les visites mystères / Audit complet
- L'intégration des BIT
- La plateforme nationale de la D.G.E.

ANALYSE DU REFERENTIEL « Client Mystère »

- Zoom sur le traitement de la demande par téléphone avec 2 tests
- Identification des sites web en mode « client mystère »
- Test en direct sur les traitements des demandes RS
- Définition des actions à mettre en place sur les autres critères

PREPARER LES EQUIPES D'ACCUEIL

Méthode et conseil d'accompagnement des équipes

RÉALISATION D'UNE AUTOÉVALUATION

Travail individuel et envoi au formateur (en intersession)

PREPARER LES EQUIPES D'ACCUEIL

Analyse de l'autoévaluation et apport de conseil