

# Nouvelles Référentes Qualité: Comment s'approprier la démarche Qualité de l'OT

Info +



Formateur : AVEIS

Emmanuelle L'Hermite

Public :

Référents Qualité nouvellement en charge de la démarche QT

Durée: 3 jours

Dates et lieu:

Les 8 et 9 Avril 2020

+ 19 Mai 2020

A : Aix-en-Provence

Coût pédagogique prévisionnel pour les :

-salariés de droit privé:

221€ net/ stagiaire / jour

-salariés de droit public:

120€ net/stagiaire/jour

Méthodologie :

- Formation interactive durant laquelle les participants sont sollicités : méthodologie participative, partage d'expériences,
- Alternance d'apports théoriques et de cas concrets,
- Support de cours numérique et/ ou papier... Alternance d'apports théoriques et de parties pratiques.
- Le support de formation ainsi que les exemples présentés sont fournis à l'issue de la formation.

Prérequis :

Aucun

## Pourquoi suivre cette formation ?

Votre office de tourisme est marqué Qualité Tourisme. Vous êtes nouvellement en charge de la démarche Qualité dans un office de tourisme déjà marqué ou en cours de démarche.

Vous devez donc vous approprier le référentiel et adapter, faire évoluer la démarche Qualité en fonction du mode de management de la structure ou des évolutions souhaitées dans l'organisation.

## Objectifs :

- ▶ Comprendre l'organisation et le fonctionnement de la marque Qualité Tourisme™.
- ▶ Comprendre les principales exigences du référentiel.
- ▶ S'approprier la méthodologie de déploiement et de suivi d'une démarche Qualité.

## Contenu :

### JOUR 1

#### Dispositifs et fonctionnement de la Marque

Principes généraux de la Qualité  
> Atelier.

Pilotage stratégique

- \* Statuts / stratégie / plans d'actions
- \* Evaluation / communication

Indicateurs d'activité  
> Atelier.

Ecoute clients

- \* Evaluation de la satisfaction
- \* Suggestions et réclamations

Suggestions, dysfonctionnements, actions correctives.

### JOUR 2

#### Volet Ressources Humaines

- Organigramme/fiches de postes/ recrutement.
- Intégration des nouveaux entrants
- Formation
- Entretiens Individuels et professionnels.

#### Animer la démarche QT

\* Présentation de la démarche Qualité (élus, équipes)

> Atelier.

\* Groupe Qualité de Destination

#### Accueil et information

- \* Stratégie d'accueil et d'information touristique
- \* Aménagements
- \* Conseil en séjour

### JOUR 3

*Retour sur les points vus lors des deux premières journées.*

Promotion et communication

Socioprofessionnels et partenaires

Système documentaire, Manuel Qualité

Chapitres optionnels: (adaptation suivant les offices de tourisme concernés).

> Ateliers.

\* 7-Boutique

\* 8-Animation-Evènementiel

\* 9-Commercialisation