



PROGRAMME DE FORMATION

Réussir le suivi de sa démarche Qualité Tourisme entre deux audits

2 jours
10,50 heures

Public visé

- Référents et Animateurs Qualité
- Direction d'Offices de Tourisme Marqués Qualité Tourisme

Pré-requis

- Détenir la marque d'Etat "Qualité Tourisme" et préparer son renouvellement
- Pour la réussite de la formation, il sera demandé aux participants de préparer les éléments suivants :
 - ★ Dernier **rapport d'audit de marque** Qualité Tourisme
 - ★ Dernier **rapport d'audit blanc** Qualité Tourisme

Objectifs pédagogiques

POURQUOI SUIVRE CETTE FORMATION ?

Votre office de tourisme est marqué Qualité Tourisme. Maintenir une dynamique dans un contexte de charge opérationnelle importante n'est pas aisé.

Afin de ne pas se réveiller à l'approche des audits de renouvellement, cette formation vous propose des outils d'analyse, de planification et d'organisation des actions d'animation et d'amélioration de la démarche Qualité.

OBJECTIFS DE FORMATION

- Disposer d'outils/approches pour faire évoluer la démarche Qualité (organisation/méthodes, animation, implication des collaborateurs, approche documentaire).
- Être en capacité de coordonner la planification des actions relatives à la démarche Qualité (dont le suivi des audits).
- Réfléchir à son positionnement et aux approches possibles d'animation externe de la démarche Qualité.

Programme de la formation

ANIMATION INTERNE

- Sensibilisation à la Qualité.
- Positionnement Référent Qualité – difficultés rencontrées et approches.
- Evaluation implication et délégation.
- Organisation de la communication interne Qualité – intégration dans le management.
- Approche documentaire : allègement, modernisation.



- Réunion de fonctionnement.
 - ★ Plusieurs ateliers
 - ★ Plan d'actions complété

ANIMATION EXTERNE

- Sensibilisation des élus.
- Sensibilisation des socioprofessionnels aux labels.
- Animation de la Qualité à l'échelle de la destination.
 - ★ 2 ateliers.
 - ★ Plan d'actions complété

OUTILS D'AMELIORATION

- Points forts/points faibles de la démarche Qualité
- Atelier « Analyse et axes d'amélioration »
- Nouvelles approches pour travailler sur les dysfonctionnements.
 - ★ Plan d'actions complété

SUIVI DES AUDITS

- Compréhension des constats des rapports d'audit.
- Tableau de suivi.
- Modalités de suivi.
 - ★ Plan d'actions complété

Modalités pédagogiques

Il s'agit d'une formation "action" : les participants sont amenés à construire leurs outils de suivi au fur et à mesure de la formation.

Plan d'action complété en cours de formation

Ateliers en groupe et production individuelle

Moyens et supports pédagogiques

Support de formation remis au format PDF disponible sur l'extranet personnel du participant

Résultats des ateliers

Exemples vus en formation

Guide et documentations complémentaires

Modalités d'évaluation et de suivi

La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs de la formation

La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.

L'atteinte des objectifs pédagogiques de formation est évaluée à la fin de chaque formation.

La formation est évaluée à l'issue de la formation : questionnaire à chaud et à froid.

Un certificat de réalisation est remis au stagiaire à l'issue de la formation.