



Hébergements

Objectif clients satisfaits ! Rejoignez les 5400 établissements labellisés Qualité Tourisme

Afin d'améliorer la performance de votre établissement, l'État a créé la marque QUALITE TOURISME™.

Cette marque sélectionne et fédère sous un même symbole les démarches qualité engagées pour la satisfaction des clients dans l'hôtellerie, les résidences de tourisme, les villages de vacances, les campings, la restauration, les cafés et brasseries, les agences de locations saisonnières, les offices de tourisme, les lieux de visite et les activités de pleine nature.

Démarquez-vous grâce à une reconnaissance nationale, un gage de confiance auprès de vos clients !

un dispositif des



La satisfaction Qualité Tourisme en chiffres



+66%

sur le rapport qualité-prix



+50%

sur l'accueil du personnel



+20%

sur la qualité en général



+12%

sur l'intention de revisite

Près de 5300 établissements labellisés Qualité Tourisme en janvier 2016

Pourquoi choisir Qualité Tourisme ?

Un outil au service de votre développement commercial et de votre compétitivité :

- + **de performance** : Audit de plus de 500 points de contrôle
- + **de visibilité** : démarquez-vous avec un label national
- + **d'efficacité managériale** : impliquez vos équipes dans la performance
- + **de reconnaissance de vos partenaires** : rejoignez la dynamique de vos partenaires de promotions touristiques (OT, ADT/CDT...)

Un gage de confiance pour votre clientèle :

- + **de satisfaction client pour + de fidélisation !**

Les objectifs d'une démarche qualité

Une démarche qualité est un processus de réflexion volontaire qui vise à orienter les moyens d'une structure vers la satisfaction client. Elle permet à une entreprise d'améliorer ses pratiques professionnelles grâce au développement d'une dynamique d'amélioration continue.

- Un personnel attentif
- La maîtrise des langues étrangères
- Des prestations personnalisées
- Des informations claires et précises
- Une propreté et un confort assurés
- La découverte d'une destination
- L'avis du client pris en compte

Vos engagements

- Un accueil chaleureux

Accompagnement vers la marque



Préparation à l'audit client-mystère

Participer à la réunion de préparation à l'audit, l'occasion d'autoévaluer votre entreprise et d'échanger avec vos confrères.



Visite de l'Auditeur client-mystère

Vous recevez pendant la saison la visite du Client-Mystère qui évaluera le parcours client de votre entreprise. A la suite de l'audit vous recevrez un rapport reprenant les points forts et les axes d'amélioration à mettre en place (évaluation du suivi satisfaction, de l'amélioration de vos procédures)



Obtention de la marque Qualité Tourisme

Si vous obtenez plus de 85 % de taux de conformité vous pouvez candidater à la marque Qualité Tourisme. Votre CCI présente votre dossier lors du CRGM



Promotion et communication

La CCI de Vaucluse vous fait bénéficier d'une valorisation spécifique sur les supports des organismes de promotion du tourisme (Vaucluse Provence Attractivité); de votre côté, vous utilisez votre nouveau label pour promouvoir votre établissement et communiquer avec vos clients et partenaires sur l'ensemble de vos supports (site internet, réseaux sociaux, cartes, menus...) !



Etre à l'écoute de vos besoins

Si vous n'obtenez pas le minimum de 85% la CCI de Vaucluse vous propose, **un accompagnement individuel** sur mesure qui vous permettra de travailler sur les actions correctives pour viser **l'objectif Qualité Tourisme**.

Un nouvel audit client-mystère pourra être programmé pour vérifier la conformité de votre établissement avec les exigences de la marque.

Pour en savoir plus sur la marque d'État Qualité Tourisme™ : www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-tourisme



FICHE D'INSCRIPTION « Démarche QUALITE TOURISME » Hébergement

ACTIVITE DE L'ETABLISSEMENT

Hôtel Hôtel-Restaurant Chambre d'Hôtes Camping Résidence de Tourisme ou VV

Nombre de **chambres** (hôtels) _____ **d'emplacements** (campings) _____. **d'appartements** (résidences tourisme):
_____ Classement (nombre étoiles) : _____ Date du dernier classement : _____

Nombre de salariés permanents : _____ saisonniers : _____

Effectif 2016 de l'établissement (en Equivalent Temps Plein) : _____

Période(s) de fermeture de l'établissement (congés, travaux) en 2017 : _____

Pour les résidences de tourisme et les villages de vacances :

Sur quelle(s) période(s) de l'année pratiquez-vous les courts séjours ? _____

Sur quelle(s) période(s) de l'année les prestations de votre établissement sont-elles **toutes** accessibles ? _____

Période(s) de fermeture de l'établissement (congés, travaux) en 2017 : _____

L'audit client mystère sera réalisé au cours de la période entre mi-juin et mi-octobre

COORDONNEES DE L'ETABLISSEMENT

Nature juridique de l'entreprise : _____

Raison sociale de l'entreprise : _____

Nom commercial de l'entreprise : _____

Numéro de SIRET (obligatoire pour la facturation de votre inscription) : _____

Nom et prénom du représentant légal : _____

Adresse email du **Représentant légal** : _____ n° tel /portable : _____

Nom, prénom et fonction du **Référent QUALITE TOURISME** au sein de votre entreprise : _____

email : _____ Tel/portable : _____

Adresse complète :de l'établissement : _____

Téléphone : _____ Email : _____ Adresse Site web : _____

LE REPRESENTANT LEGAL DE L'ETABLISSEMENT DECLARE AVOIR PRIS CONNAISSANCE DES CONDITIONS DE PARTICIPATION AU PROGRAMME "ACCOMPAGNEMENT VERS LA MARQUE QUALITE TOURISME » ET LES ACCEPTE EXPRESSEMENT ET SANS RESERVE.

INFORMATIONS IMPORTANTES :

L'inscription au « Programme d'Accompagnement vers la marque Qualité Tourisme » ne pourra être effective qu'à réception :

- de la présente **Fiche d'inscription dûment complétée, signée et revêtue du cachet de l'établissement**

et

- du règlement par chèque bancaire du montant de l'inscription au programme qui s'élève à 550 Euros TTC

à l'ordre de la CCI Provence-Alpes-Côte d'Azur à l'adresse suivante : Fanny ESTARDIER 236 boulevard Maréchal Leclerc CS 90008 83107 Toulon Cedex

Fait à _____

Le : _____

Signature du Représentant légal de l'établissement et cachet de l'établissement
(Précédés de la mention « Lu et approuvé »)

Conditions de participation au Programme

1. S'acquitter des frais d'inscription de 550 euros TTC
2. Envoyer une photo de votre établissement à la CCI pour la création de votre page entreprise sur le site www.qualite-tourisme.com (format jpg minimum 100ko)
3. Participation **obligatoire** du représentant légal et/ou du référent Qualité Tourisme désigné au sein de votre établissement à la **Réunion de préparation à l'audit** et mise en place des exigences de la démarche via les outils du Kit Qualité
4. Accepter les règles du jeu de l'audit client-mystère
 - Visite anonyme réalisée pendant période d'ouverture de votre établissement (en dehors des week-end, ponts et jours fériés) par un auditeur du Cabinet spécialisé dans le cadre d'une étape permettant de tester la totalité des prestations proposées par votre établissement (nuitée obligatoire pour les hébergements et repas complet pour les restaurants) sur la base du référentiel métier de votre activité en conformité avec les exigences Qualité Tourisme
 - Participation du représentant légal et/ou du référent qualité de l'établissement à la phase de débriefing obligatoire (2 à 3h maxi) permettant d'aborder à chaud l'ensemble des points clés de l'évaluation et d'échanger sur les axes de progrès
 - Assurer la prise en charge complète (**sur la base d'une seule personne**) de l'étape de l'auditeur mystère en le remboursant avant son départ de l'établissement.
5. Constituer avec l'aide du cabinet votre dossier de candidature à la marque Qualité Tourisme (collecte et remise des documents en vue de la présentation de votre dossier au CRGM).
6. Informer la CCI du Vaucluse en cas de tout changement de situation de l'établissement (cession de l'établissement, changement de direction, d'enseigne,) intervenu au sein de votre établissement.
7. Mettre tout en œuvre, en cas de résultat à l'audit < 85% et de non-conformité avec les exigences de la marque, travailler avec réactivité à la mise en œuvre des actions correctives préconisées.
8. Accepter les dispositions relatives au contrôle intermédiaire qui sera mis en place dans l'intervalle des 5 ans (dont les modalités vous **seront spécifiées ultérieurement**) et qui permettra de vérifier la continuité de la conformité de votre établissement avec les exigences de la marque Qualité Tourisme.

Contact

Nadine Balloffet – Responsable Pôle Commerce Tourisme

nballoffet@vaocluse.cci.fr

04 90 14 87 19

Patricia Herrera – Assistant Technique aux Entreprises

pherrera@vaocluse.cci.fr

04 90 14 10 26

