

**Hôteliers, vous souhaitez :**

- **Mettre la satisfaction de vos clients au cœur de vos priorités**
- **Gérer efficacement vos avis clients sur les sites d'avis (Tripadvisor...)**
- **Faire reconnaître votre qualité de service ?**
- **Définir votre politique commerciale et savoir la mettre en œuvre via un plan d'actions opérationnel...**

Les démarches qualité vous permettent d'évaluer vos pratiques en fonction de votre activité et d'améliorer la qualité de vos prestations. Votre conseiller CCI vous aide à analyser la grille de critères et à élaborer votre plan d'actions afin d'obtenir la Marque nationale « Qualité Tourisme ». Nous vous offrons la possibilité d'effectuer, en complément de votre audit Qualité Tourisme, une analyse de vos pratiques commerciales afin d'améliorer votre compétitivité. Cet audit commercial comprend une analyse du marché et de l'offre de votre établissement, accompagné d'un plan d'actions opérationnel.

**Quels intérêts pour un hôtel indépendant d'intégrer une démarche qualité :**

- Bénéficier d'un retour neutre et objectif sur la qualité de sa prestation selon un regard critique extérieur
- Fédérer et dynamiser une équipe autour d'un nouveau projet
- Améliorer durablement la qualité de service de votre établissement
- Démarquer votre établissement de vos concurrents grâce à votre engagement qualité
- Profiter d'une meilleure visibilité auprès de la clientèle via les organismes en charge de la promotion touristique au niveau local, régional et national : Offices de Tourisme, Agence de Développement Touristique, Comité Régional de Tourisme...

**Notre offre d'accompagnement, d'un montant de 380 € HT (soit 456 € TTC), comprend :**

- Un audit client mystère (incluant une nuit dans votre établissement)
- Un débriefing de min. 2H d'un consultant spécialisé dans votre secteur d'activité
- Un rapport écrit de l'audit
- Un diagnostic commercial accompagné d'un plan d'action opérationnel et d'un RDV téléphonique

Votre conseiller CCI vous accompagnera tout au long de la démarche. En rejoignant notre action collective, vous bénéficiez de tarifs préférentiels négociés avec le cabinet conseil sélectionné, et d'une subvention attribuée par le Conseil Régional et le Conseil Général.

**Contact CCI de Vaucluse :**

Nadine BALLOFFET, Responsable Pôle Tourisme - 04 90 14 87 19 - [nballoffet@vaucluse.cci.fr](mailto:nballoffet@vaucluse.cci.fr)

Patricia HERRERA, Conseiller Tourisme - 04 90 14 10 26 - [pherrera@vaucluse.cci.fr](mailto:pherrera@vaucluse.cci.fr)