QUALITE TOURISME™

PAS-DE-CALAIS
TOURISME

Accompagnement des offices de tourisme du Pas-de-Calais

Pour un accueil et des services d'excellence!

QUALITÉ TOURISME

Plus de 5 600 établissements français marqués QUALITE TOURISME s'engagent à réserver un accueil et des services d'excellence :

- Un accueil chaleureux
- 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
- Prise en compte des avis clients

https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/la-marque-etat-qualite-tourisme

PAS-DE-CALAIS TOURISME
NOUVEAU TOURISME, NOUVEAUX HORIZONS

Et pour les OT? A quoi ça sert?

D'abord, chassons les préjugés!

PAS-DE-CALAIS
TOURISME

PAS-DE-CALAIS
TOURISME

"Ce fichu dossier!"

Ce n'est pas un dossier, c'est un mode de fonctionnement!

"La qualité... ce mot qui fait peur !"

C'est ce que vous faites déjà et c'est ce que vous allez faire mieux!

"C'est rigide et ennuyeux"

Animez la démarche qui vous ressemble, amusez-vous!

PAS-DE-CALAIS
TOURISME

Pourquoi se lancer dans une démarche de progrès?

S'engager dans une démarche de progrès permanent auprès de et pour son équipe, ses visiteurs, ses partenaires, ses élus et ses habitants! Oui, on peut toujours faire mieux!

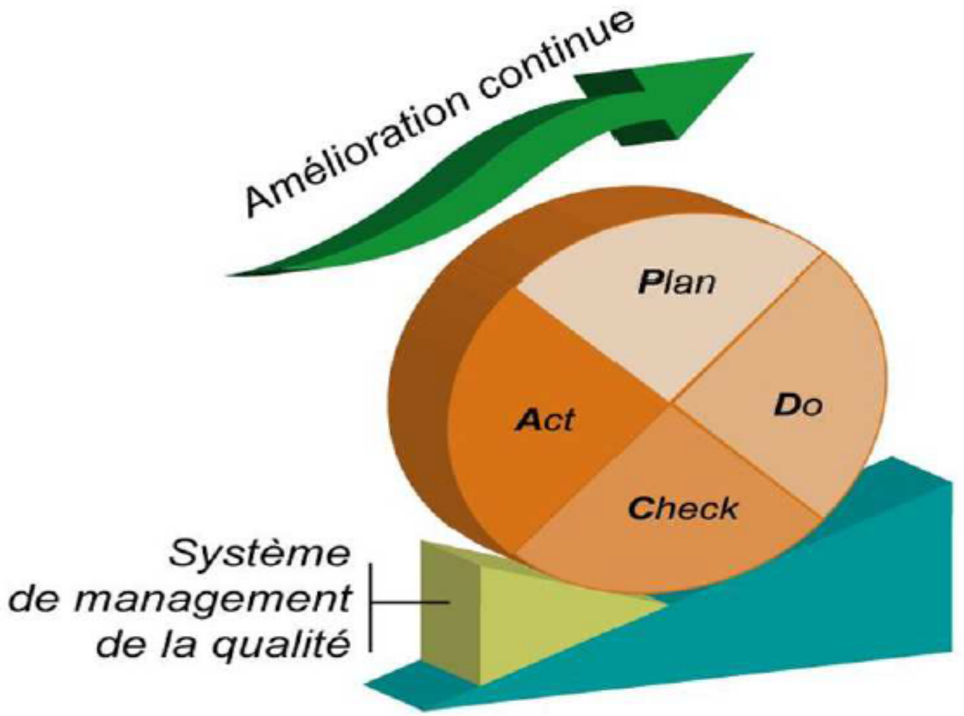
Atteindre l'efficience : faire mieux avec moins!

Impulser cette démarche d'amélioration continue sur sa destination.

Valoriser le travail de toute l'équipe.

S'adapter plus facilement aux évolutions.

Le principe d'amélioration continue
(la fameuse Roue de Deming!)



Source : http://www.kaizen-skills.ma/pdca-la-roue-de-deming/

Planifier, mettre en oeuvre, vérifier, mesurer, ajuster...

L'intérêt du management par la qualité

Un référentiel adapté aux Offices de Tourisme : l'excellence des prestations passe par une organisation structurée en interne

Manager son équipe par le prisme de la qualité est un des meilleurs moteurs pour le bon fonctionnement d'une structure et le bien-être de chaque collaborateur, à condition d'animer continuellement cette démarche de progrès.
Toute l'équipe doit y prendre part, en étant guidée par le référent qualité et la direction.

Nouveau process d'obtention et de suivi

Nouveau référentiel, labellisation pour 5 ans

Un référentiel 2019 et un fonctionnement plus en adéquation avec le référentiel de classement préfectoral
Prérequis : classement OT à jour ou obtenu dans les 6 mois après l'attribution de la marque

2 audits :

Une visite mystère (BITs et accueil hors les murs)
Un audit complet

Suivi intermédiaire renforcé

Obligation d'actions de formation pour l'OT
Suivi + strict par le RT & ADN Tourisme
Digitalisation du suivi via la platerforme de la DGE

Fin de la passerelle avec les autres certifs

NF Services, ISO, ou QUALITE TOURISME™ :
désormais il faudra choisir son camp...!

QUALITÉ TOURISME

ADN Tourisme

PAS-DE-CALAIS TOURISME

Articulation des audits

Cas 1

Pour la 1ère adhésion

D'abord la visite mystère (à réaliser en saison haute)
Puis dans les 3 à 6 mois suivants : l'audit complet

Cas 2

Pour le renouvellement

Recommandation :
Réaliser l'audit complet à N+5
Définir sur les 5 ans, la période la plus adaptée pour réaliser la visite mystère (à réaliser en saison haute)

PAS-DE-CALAIS
TOURISME

OBTENTION de la marque

SUIVI & renouvellement de la marque

Pas-de-Calais Tourisme vous accompagne

L'Agence Pas-de-Calais Tourisme accompagne les offices de tourisme désirant se faire marquer QUALITE TOURISME™.

Pas-de-Calais Tourisme assure également le suivi des OT marqués, en tant que relais territorial d'ADN Tourisme,

ADN Tourisme

PAS-DE-CALAIS TOURISME

Contact et documentation

Retrouvez les référentiels, documents, guides et actus autour de la Marque QT™
sur le site d'ADN Tourisme (accès adhérent)

Pour les OT marqués, le portail QT™ de la DGE
(identifiant et mot de passe requis)

Pour votre suivi personnalisé
ou toute autre question autour de la Marque QT™ :
marie@pas-de-calais.com

PAS-DE-CALAIS
TOURISME
NOUVEAU TOURISME, NOUVEAUX HORIZONS

Crédits photos et illustrations : Canva