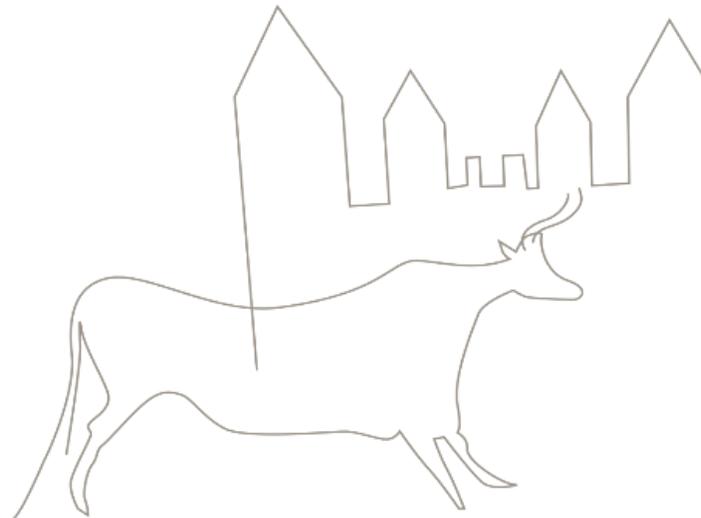


QUALITE TOURISME



Lieux de Visite – LDV

Activités Sportives et de Loisirs - ASL



Qualité Tourisme



- **MARQUE d'ETAT**
- L'objectif: **SATISFACTION de la CLIENTELE**
 - ✓ Améliorer ou conforter l'accueil et la qualité de sa prestation touristique
- La Philosophie: **DEMARCHE de PROGRES**
 - ✓ Ce n'est pas qu'une promotion c'est surtout une amélioration de son produit touristique
 - Faciliter le parcours client
 - Fédérer tous les acteurs de l'entreprise autour d'un projet structurant
 - Mettre en place différentes procédures qui facilitent le « Bon fonctionnement de la prestation »
- **« SAVOIR FAIRE SAVOIR ÊTRE »**

Qualité Tourisme



➤ **Caractéristiques de la marque:**

- ✓ Attribuée pour Cinq ans
- ✓ Démarche volontaire du prestataire
- ✓ Audit Externe – Visite mystère
- ✓ Marque portée par l'Etat en partenariat avec les relais territoriaux départementaux
 - Accompagnement du prestataire par le partenaire territorial (CDT24)

➤ **Critères: 5 grandes « familles de critères d'évaluation »**

- ✓ Savoir Faire Savoir Être
- ✓ Information-Communication
- ✓ Confort et Propreté
- ✓ Développement Durable-Accessibilité
- ✓ Qualité de la prestation

QUALITE TOURISME



Rappel:
Les 7 Etapes de la labellisation

1/ Dépôt de la candidature auprès du
partenaire territorial – CDT24

2/ Accompagnement par le partenaire territorial

- **Préaudits** « audit blanc », analyse, préconisations, fournitures d'outils
- **Suivi** de la démarche, de la mise en place des différentes procédures

3/ Dépôt de la candidature officiellement par le partenaire
territorial sur le logiciel QT

4/ Audit Externe

Visite mystère par un **cabinet privé**

5/ Marque d'Etat attribuée pour 5 ans après avis de la
commission nationale

Minimum **85%** de critères satisfaits

6/ Promotion

Sur tous les supports, plaquettes, sites Web

7/ Suivi qualité intermédiaire

Par le partenaire territorial, suivi écoute client, audit
intermédiaire (3 ans)...

Qualité Tourisme



**Les Professionnels du Tourisme s'engagent à une satisfaction complète du client
Selon des critères multiples**

Un accueil Chaleureux

Un personnel attentif

Des prestations personnalisées

Des informations Claires et Précises

La maîtrise des langues étrangères

La découverte d'une destination

Une propreté et un confort assurés

L'avis client pris en compte

Démarche de progrès pour l'entreprise avec la mobilisation de toute l'équipe

Qualité Tourisme



➤ Comité Départemental du Tourisme de la Dordogne – CDT24

Référent territorial pour

- ✓ Les Lieux de visite-LDV
- ✓ Les Activités Sportives et de Loisirs-ASL

➤ Contacts:

- ✓ Jean-Marc LOUIS: cdt24th@orange.fr 05 53 35 50 46
- ✓ Marie-Pascale RAYNAUD : cdt24direction@wanadoo.fr 05 53 35 50 43