

Sensibilisation à la démarche qualité

La qualité de l'accueil et des services est un facteur clé sur l'attractivité de l'offre touristique de toute destination.

La France, 1^{ère} destination touristique mondiale, se doit d'améliorer en permanence la qualité de son offre touristique afin de renforcer sa compétitivité.

L'Etat a créé en 2004 la marque Qualité Tourisme™ qui incite les professionnels du tourisme à mettre en œuvre une démarche qualité afin d'améliorer la compétitivité de l'entreprise.

Cette marque d'Etat sélectionne et fédère sous un même symbole les démarches qualité engagées pour la satisfaction de la clientèle sur toute la chaîne de l'offre touristique française.

C'est un signe de reconnaissance des établissements qui offrent des prestations de qualité, que les clients peuvent choisir en toute confiance.

Nos valeurs essentielles :

- Qualité de l'accueil et des services pour tous
- Professionnalisme
- Valorisation des ressources locales

Ces valeurs figurent parmi les valeurs essentielles de la marque.

Nous nous engageons à offrir :

- Un accueil chaleureux
- Un personnel attentif
- Une maîtrise des langues étrangères
- Des prestations personnalisées
- Des informations claires et précises
- Une propreté et un confort assurés
- La découverte d'une destination
- La prise en compte des avis de mes clients

Pour prétendre à la marque Qualité Tourisme™, nous avons suivi avec succès une démarche qualité conforme aux Engagements Nationaux de Qualité qui représentent les exigences essentielles à la satisfaction de la clientèle.

Nous sommes reconnus pour être à l'écoute de nos clients grâce à l'analyse systématique des enquêtes de satisfaction et des réclamations, ainsi qu'une veille sur les sites d'avis consommateurs.

Nos prestations sont soumises à un contrôle inopiné et indépendant tous les 5 ans, ce qui nous permet de renouveler la marque.

Ces valeurs et ces engagements nous permettent d'améliorer de façon continue nos prestations pour toujours mieux satisfaire nos clients.

Pourquoi être allé vers Qualité Tourisme ?

Un client satisfait est le meilleur vecteur d'une offre de qualité.

En ce sens, la marque est un gage de qualité de l'accueil, facteur clé de la satisfaction du client. Une étude de 2013 le confirme :

- la perception par les clientèles françaises et étrangères de la qualité d'accueil et du rapport qualité /prix d'un établissement marqué Qualité Tourisme est de 50% supérieure à celle perçue pour les établissements de même catégorie
- L'intention de revisite d'une destination augmente de 12% quand les clientèles ont séjourné dans un hébergement Qualité Tourisme.

Chaque année, avant la saison, un rappel vous sera fait sur cette démarche et les actions correctives, suite aux réclamations clients, vous seront évoquées à ce moment-là.

Si vous avez plus de questions sur cette démarche, n'hésitez pas à contacter notre référent qualité :

Nom :

Téléphone :

Mail :