

Harmoniser les outils Qualité au sein du nouvel OTI pour tendre vers la Marque Qualité™ (territorialisée)



OBJECTIFS

- Mettre en place une Démarche Qualité qui a du "sens" permettant de structurer la nouvelle organisation.
- Rendre accessible cette démarche à tous.
- Apprendre à travailler ensemble suite à un regroupement.
- Harmoniser les outils et faire partager les bonnes pratiques en mutualisant les moyens.
- Tendre vers la Marque Qualité Tourisme en s'appropriant des critères du référentiel
- Se préparer à l'audit Marque Qualité Tourisme™

CONTENU

Comprendre l'organisation et le fonctionnement de la Marque Qualité Tourisme

- le Plan Qualité France
- le référentiel Marque Qualité Tourisme - les chapitres obligatoires et optionnels
- le vocabulaire Qualité
- le déroulé d'un audit
- le lien avec les critères de classement

L'animation qualité au sein de l'équipe

- définir les rôles de chacun
- le rôle du référent qualité et de la direction
- savoir prendre en compte les difficultés des uns et des autres
- impliquer et responsabiliser en interne
- savoir innover dans l'animation qualité

Mettre en place le système qualité au sein du nouvel OTI

- réaliser un état des lieux de l'existant et définir les outils prioritaires à mettre en place à l'échelle du nouvel OTI
- définir un système de partage d'outils commun
- définir ensembles les règles de rédaction, d'indexation
- définir les procédures essentielles à tous les BIT et les délais de mise en oeuvre
- se partager la rédaction des procédures / modes opératoires
- savoir faire évoluer le système qualité

Rappel des indicateurs : questionnaire, remarque orale, suggestion, réclamations, dysfonctionnement interne

- la gestion de l'écoute client : définir les supports et le contenu adaptés au nouveau territoire
- la gestion de la réclamation
- optimiser la gestion des indicateurs à l'accueil
- réaliser un Bilan Qualité à partir des indicateurs de l'ensemble des BIT
- définir l'organisation des Groupes de Destination : à l'échelle communale, intercommunale...
- savoir animer le Groupe de Destination Local et valoriser le rôle de l'office de tourisme



POURQUOI CETTE FORMATION ?

Cette formation organisée de manière territorialisée, au sein de votre Office de Tourisme vous permettra de mettre en place collectivement une démarche qui a du sens et permettant de structurer la nouvelle organisation. Vous pourrez harmoniser les outils et faire partager les bonnes pratiques en mutualisant les moyens.

DATES

Dates à définir avec les territoires intéressés

LIEU

Lieux à définir avec les territoires intéressés

INTERVENANT

B. LE BLEVENNEC

PUBLIC

Les référents qualité, les référents des BIT, la Direction

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis technique nécessaire

MÉTHODOLOGIE

- Session territorialisée de 2 jours
- Présentiel + théorie + pratique sous forme d'ateliers
- Formation / Action

NOMBRE DE PARTICIPANTS

12

A SAVOIR

Résultats :

- une meilleure cohésion d'équipe
- la réalisation d'une feuille de route où tous sont impliqués (action / délai / responsable)
- une bonne préparation à l'audit Marque Qualité Tourisme™