

## PROGRAMME DE FORMATION

### Prendre en main la démarche Qualité Tourisme de son office de tourisme

#### Objectifs de la formation

- Comprendre le fonctionnement de la marque Qualité Tourisme et ses procédures d'audit
- Connaître le référentiel Qualité Tourisme, les outils : intégrer les principes de démarches de progrès
- Structurer une méthodologie d'animation interne et externe de la démarche Qualité
- Planifier les actions relatives à la démarche Qualité

#### Programme

Votre office de tourisme a déployé ou en cours de déploiement de la démarche Qualité Tourisme . Vous avez récemment pris en charge de nouvelles missions d'animation de la démarche Qualité, soit en tant que Référent.e Qualité (RAQ), soit en tant qu'assistant.e afin de le le.la seconder ? Cette mission "Qualité" est avant tout une mission transversale qui amène à travailler avec l'ensemble des services dont la Direction.

#### Dates :

A Grenoble les 30 et 31 mars en présentiel et 25 avril à distance

#### Module 1 : Enjeux et concepts démarche qualité - Le dispositif

- Enjeux des démarches Qualités dans le tourisme
- Les différents dispositifs existants (Qualité Tourisme, norme AFNOR, ISO 9001...)
- Fonctionnement du dispositif Qualité tourisme - procédure d'Audit
- Fondement d'une démarche Qualité - Concepts - Notion de client

#### Module 2 : Présenter et sensibiliser à la qualité

- Présenter la démarche Qualité aux collaborateurs, à une nouvelle Direction, aux élus
- Sensibiliser les socioprofessionnels aux démarches de labels

#### Module 3 : Qualité Tourisme exigences : Pilotage direction

- Volet stratégique - Plan d'actions
- Bilan annuel des actions - indicateurs - analyse
- Gestion des ressources humaines et compétences (recrutement, accueil, intégration des nouveaux, formation continue)
- Communication interne
- Outils d'amélioration interne : dysfonctionnement et amélioration - communication

#### Module 4 : Qualité Tourisme exigences : Conduite des missions

- Promotion - communication - socioprofessionnels
- Accueil / information
- Commercialisation - événementiel

#### Module 5 : Qualité Tourisme exigences : Écoute client et GQD

- Bilans et évaluation - indicateurs d'écoute client - évaluation de la satisfaction

- Le Groupe Qualité de la Destination

#### **I Module 6 : Méthodologie d'animation interne de la démarche**

- Positionnement du Référent.e Qualité et des services
- Outils complémentaires (corrections grille de cotation de l'implication, outil auto-évaluation de l'implication individuelle, répartition référentiel par service....)
- Réunion annuelle de fonctionnement
- L'analyse de la démarche
- La planification de la démarche : présentation du critère, d'un exemple de plan d'actions

#### **I Module 7 : Déployer une approche documentaire adaptée**

- Des documents adaptés aux besoins : requis - forme et contenu - continuité de service - gestion

### **Méthodes et supports**

- Apports théoriques
- Échanges d'expérience
- Présentation d'exemples
- Test d'outils méthodologiques
- Supports et ressources pédagogiques transmis aux stagiaires (ppt, exemples, restitution...)

### **Modalités d'évaluation (Pré-Formation)**

- Questionnaire de pré-formation en ligne

### **Modalités d'évaluation (Post-Formation)**

- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : QCM et ateliers
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé 2 jours après la fin de la formation

### **Public**

Référent.e Qualité des offices de tourisme nommé pour déployer/animer la démarche (OT non labellisé) ou pour reprendre l'animation de la démarche suite au départ d'un RAQ (OT labellisé).

### **Prérequis**

Pas de prérequis

### **Matériel nécessaire :**

Disposer d'un ordinateur muni d'une caméra et d'une bonne connexion internet pour les classes virtuelles. L'usage d'un casque ou d'écouteurs est conseillé pour suivre la formation dans de bonnes conditions d'écoute et de concentration.

**Durée**

3,00 jour(s)

21:00 heures