



> AUDIT QUALITÉ

OPTIMISEZ LA QUALITÉ DE VOS PRESTATIONS POUR RESTER COMPÉTITIF

VOS ENJEUX

- Disposer d'un référentiel, fondé sur la norme "Qualité Tourisme", répondant aux attentes de vos clients
- Mesurer la qualité des prestations offertes à vos clients
 - Mettre en place un plan d'amélioration de la qualité pour satisfaire vos clients

LIVRABLES OPÉRATIONNELS

Un bilan qualité structuré comprenant :

- Les indices chiffrés obtenus au cours de l'audit par thèmes et attentes clients
 - Le "ressenti" du client mystère
- L'état des contacts à distance et l'analyse approfondie de votre site Internet
 - Le diagnostic "forces et faiblesses"
- Les préconisations hiérarchisées en actions critiques, sensibles ou tactiques
 - Le plan d'actions qualité

NOTRE MÉTHODOLOGIE

- Elaboration du référentiel qualité prenant en compte les besoins exprimés et implicites du client
- "Audit qualité visible" - ce que voit le client - des prestations proposées, au cours d'une visite en client "mystère"
- "Audit qualité invisible" - ce que ne voit pas le client - de votre organisation, au cours d'un entretien structuré
- Recherche commune d'axes d'amélioration de la qualité et rédaction du PAQ (plan d'actions qualité)

MOYENS DÉVELOPPÉS

- Des auditeurs agréés "Qualité Tourisme"
- Une grille d'audit sous format Excel ou Internet avec notre portail "Quali'Or"
- Un outil d'analyse de votre site Internet (référencement et e-réputation)
- Des fiches "action"

POUR QUI ?

- Hébergements touristiques
- Restaurants
- Offices de tourisme
- Sites culturels
- Sites de loisirs

EXEMPLES DE RÉFÉRENCES

- Labels : Camping Qualité, Restaurateurs de France, Famille Plus, Savoir Plaire, Meuse Accueil, etc.
- Groupements : CCI, Logis de France, Gens de Mer, Azuréva, Loisirs de France, FNAIM, etc.
- Plus de 500 offices de tourisme

ORDRE DE BUDGET

- De 350 € à 1 200 € HT, en fonction du type et de la taille de l'établissement



PROTOURISME

CRÉATEUR DE RÉSULTATS DURABLES

SOCIÉTÉ DE CONSEIL INDÉPENDANTE, SPÉCIALISÉE EN TOURISME, CULTURE, LOISIRS, HÔTELLERIE ET RESTAURATION

LES COMPÉTENCES PROTOURISME :

- Stratégies de développement
 - Stratégies marketing
 - Management de projets
- Études d'impact économique
 - Démarches qualité
 - Études de clientèles
 - Études de faisabilité
- Conseil en communication
- Ingénierie et animation de formations
- Évaluations d'entreprises et expertises

PROTOURISME

11 rue Tronchet • 75008 PARIS

Tél. : 01 34 16 22 58 - Fax : 01 80 53 92 06

www.protourisme.com
