

PRENEZ EN MAIN VOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

VOS ENJEUX

- Bénéficier d'un outil pratique de gestion interne de la qualité
- Evaluer la qualité de vos activités et de vos prestations
 - Décliner un plan d'amélioration de la qualité
 - Formaliser des actions correctives
- Disposer d'indicateurs pertinents de la satisfaction de vos clients
- Traiter efficacement les réclamations au sein de votre établissement / réseau et en connaître le coût
 - Obtenir une vision globale de la qualité de votre établissement / réseau et de son évolution au cours du temps

LIVRABLES OPÉRATIONNELS

Pour chaque outil :

- Un formulaire de saisie dans un environnement simplifié
- Une analyse instantanée des résultats sur la période de votre choix
 - Pour l'auto-évaluation, un plan d'actions généré automatiquement en fonction des critères non atteints
 - Pour la satisfaction et la réclamation, des indicateurs chiffrés pertinents
 - Des graphiques d'évolution
- Un rapport synthétique des résultats, généré sous format PDF

NOTRE MÉTHODOLOGIE

- Quali'Or, un outil 3 en 1 qui vous permet de conduire facilement et de façon autonome votre démarche qualité : auto-évaluation, mesure de la satisfaction, traitement des réclamations
- Une méthodologie d'évaluation et d'élaboration de plans d'actions issue d'une longue expérience de la qualité
- Un procédé d'analyse de la satisfaction en fonction des attentes des clients
- Une méthode d'analyse des réclamations fondée sur les sources de dysfonctionnement et l'indice de criticité

MOYENS DÉVELOPPÉS

- Quali'Or, un portail web simple d'utilisation, sur lequel vous vous connectez à volonté par un mot de passe
- Quali'Or est disponible en version standard pour les principaux métiers du tourisme
- Quali'Or est aussi entièrement personnalisable pour votre établissement ou votre groupement
- Une journée de formation pour vous familiariser avec le portail web
- Deux niveaux de gestion et d'analyse possibles : établissement et groupement



POUR QUI ?

- Entreprises et chaînes,
- Groupements professionnels et associatifs,
- Institutionnels,
- Territoires.

EXEMPLES DE RÉFÉRENCES

- CCI Côte d'Opale

ORDRE DE BUDGET

- A partir de 1 400 €, tarif selon le nombre d'établissements et le degré de personnalisation.



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
