

Gérer la qualité de son entreprise en interne avec l'outil QUALI'OR

Objectifs

- Evaluer régulièrement la qualité de ses prestations pour pérenniser son entreprise
- Mesurer la satisfaction de ses clients pour mieux adapter ses produits et ses services
- Prendre en compte les réclamations des clients pour améliorer sa prestation

Public visé

- Tous les prestataires du tourisme

Nombre de participants par module

- 10/12 maximum

Durée (en heures)

- 7 heures

Programme

- Rappel des notions de la qualité
- Auto-évaluation des prestations de l'entreprise à partir d'une grille adaptée à chaque métier du tourisme et analyse des résultats
- Saisie du questionnaire de satisfaction et analyse des résultats de l'enquête
- Prise en compte des réclamations et gestion des dysfonctionnements selon la méthode de l'AMDEC

Méthodologie et Moyens pédagogiques

- Exposés assortis d'illustrations basées sur des cas concrets
- Critique constructive sur les situations analysées, témoignages et partage d'expériences
- Exercices pratiques personnalisés adaptés aux participants sur logiciel adapté
- Fourniture du logiciel QUALI'OR sur portail Internet
- Evaluation en cours de formation et à l'issue de la formation