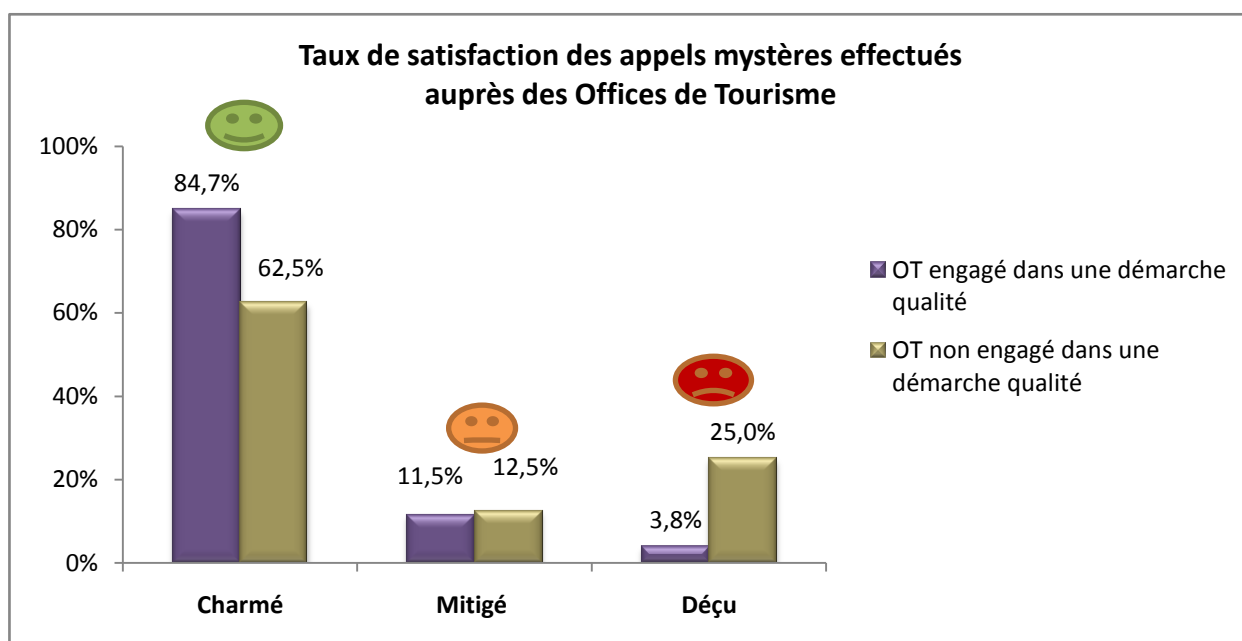


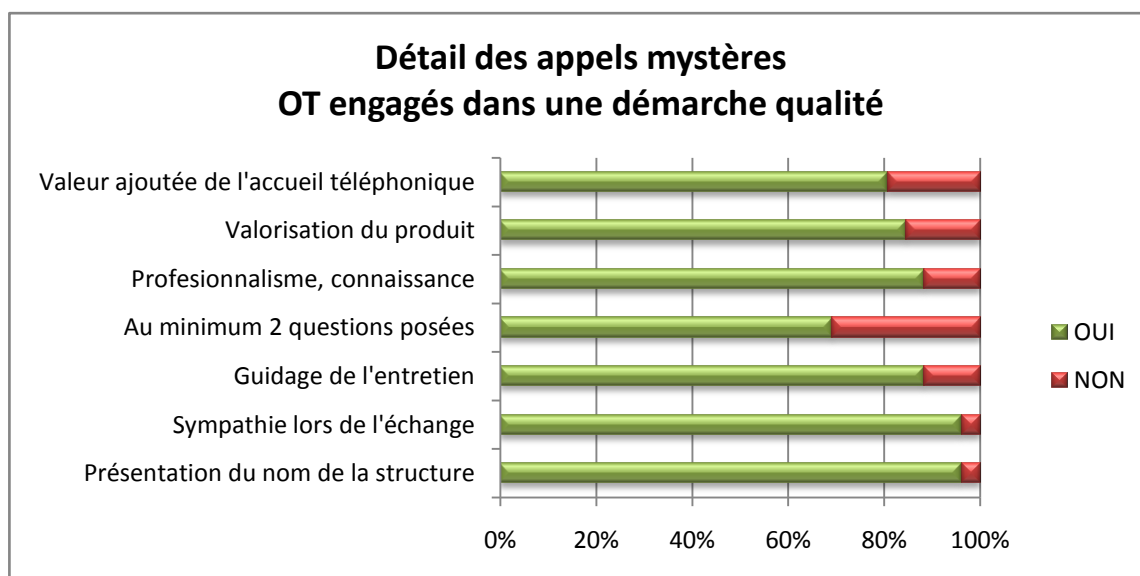
## Résultats de l'enquête menée par PROTOURISME en 2012 sur l'intérêt d'une démarche qualité et ses conséquences sur la satisfaction des clients

L'étude a été conduite en interne sur une période de 9 mois, lors de contacts à distance effectués dans le cadre de démarches qualité. L'analyse des appels effectués auprès des professionnels du tourisme, à savoir offices de tourisme, campings, hôtels, chambres d'hôtes, résidences de tourisme, restaurants, prestataires d'activités et agences immobilières ayant une activité de location saisonnière, révèle des techniques et attitudes différentes dans la façon de renseigner le client et de valoriser le produit.

L'enquête a démontré que la mise en place d'une démarche qualité augmente significativement le taux de satisfaction des clientèles : à titre d'exemple, il est de 85% pour les OT engagés dans une démarche qualité contre 62.5% pour les OT qui ne le sont pas. De plus le taux d'insatisfaction est nettement supérieur, 25% des appels conduisent à un ressenti décevant pour les OT non engagés dans une démarche qualité contre 3.8%.



Exemple de résultats recueillis par indicateurs.



Pour en savoir plus, contacter Alexia Mercorelli.