

Professionnels du tourisme : prenez le bon cap!

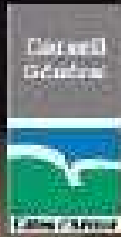


Cap Qualité Tourisme

La démarche qualité du tourisme costarmoricain



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE
DES CÔTES D'ARMOR
www.cotesdarmor.cci.fr



CAP QUALITE TOURISME

Conseil et accompagnement des Professionnels du Tourisme



"Cap Qualité, une source de progrès"

Jacques Chaumet,
Président de la commission Tourisme à la CCI
des Côtes d'Armor
> **Hôtelier-Restaurateur à Tréguier**



Quel intérêt pour les professionnels du tourisme ?

Pour les professionnels indépendants, il est important de se remettre en question pour progresser. Cap Qualité Tourisme est une source de progrès y compris pour le personnel. C'est très valorisant d'avoir des conseils d'autres professionnels pour se repositionner et améliorer sa manière de travailler.

Cap Qualité Tourisme présente-t-il des particularités par rapport à d'autres démarches de progression ?

Oui, tout à fait. Le volet environnemental est abordé et c'est un sujet assez nouveau dans l'hôtellerie. Le développement durable étant l'affaire de tous, les hôteliers et les restaurateurs doivent également le prendre en considération.

Enfin, cette opération est totalement prise en charge, grâce au partenariat entre la CCI et le Conseil général. Tous les professionnels peuvent donc en bénéficier.



CAP QUALITE TOURISME

Conseil et accompagnement des Professionnels du Tourisme

Pourquoi une démarche qualité?

Le tourisme vit actuellement une **grande période de mutation**. Internationalisation de la concurrence, changement de mode de consommation de la clientèle...

Face à cette situation, les acteurs du tourisme s'efforcent de marquer leur différence par un **professionnalisme** et une **qualité d'accueil** irréprochables.

Obtenir un **regard extérieur** sur votre établissement et des **propositions d'actions de progrès** vous permettront de dégager des axes prioritaires et de répondre au plus près aux exigences de vos visiteurs.

Pour quelles filières?

Cap Qualité Tourisme s'adresse à des entreprises touristiques du département inscrites au registre du commerce et des sociétés. Les filières retenues sont :

- ⇒ Campings
- ⇒ Hôtels bureaux
- ⇒ Hôtels-restaurants
- ⇒ Crêperies
- ⇒ Restaurants

Quel budget consacrer?

Le soutien du Conseil Général des Côtes d'Armor permet une **prise en charge financière totale** de la démarche. Ainsi, les interventions de l'Animateur Qualité dans votre entreprise nous vous sont pas facturées.



« Améliorer la satisfaction de nos clients »



Véronique et Stéphane
Alexandridis
Hôtel LES AGAPANTHES
(Ploubazlanec)

⇒ 9 chambres / 2 étoiles

⇒ Engagés dans la démarche depuis mai 2007

S'engager dans la démarche nous a permis de bénéficier d'une analyse extérieure de notre établissement et d'outils pour améliorer la satisfaction de nos clients.

A court terme, nous allons valoriser la documentation touristique et la mise en place d'un « room directory » dans chaque chambre. A moyen terme, nous procéderons à la modification du site Internet et à la mise en place d'opérations d'emarketing. Notre extension de 12 chambres prendra également en compte les conseils reçus dans le cadre de Cap Qualité Tourisme.

Les trois rendez-vous de la démarche ne sont en aucun cas contraignants, la critique est au contraire très constructive

47 entreprises se sont déjà engagées...

⇒ De l'hôtel **non classé** à l'hôtel **4 étoiles**

⇒ Du restaurant **traditionnel** à l'étoilé **Michelin**

100% des participants se disent satisfaits de la démarche

Rejoignez-les sur **la voie de la qualité!..**

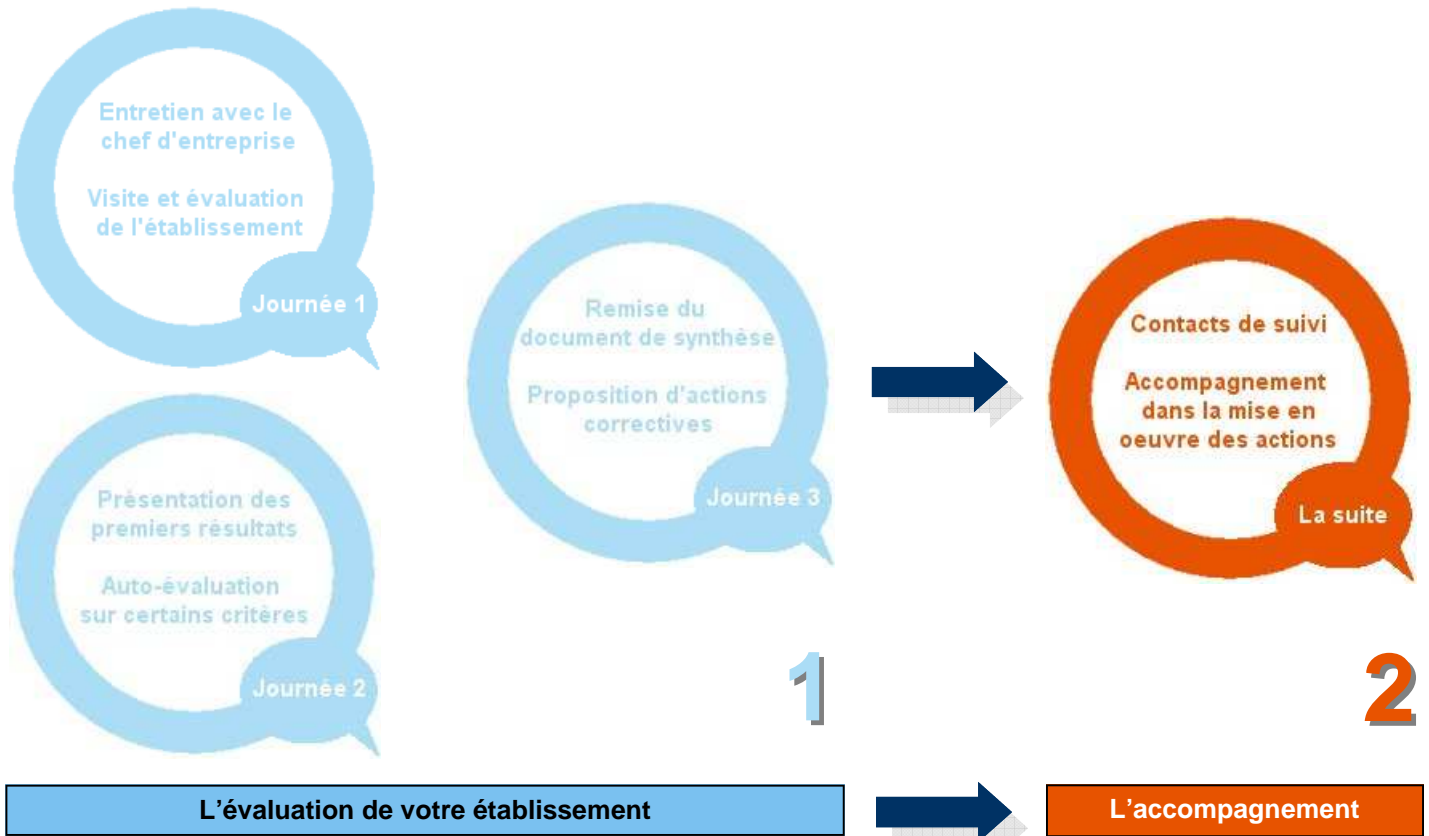


En projet pour 2008-2009

Ouverture de la démarche vers les équipements de loisirs

CAP QUALITE TOURISME

Une démarche en 2 temps dans votre entreprise



Les prestations évaluées

Cap Qualité Tourisme est une démarche centrée sur les **attentes de votre clientèle**. Elle reprend donc la totalité de son parcours, à savoir :

- ↳ Demande de renseignements
- ↳ Signalétique, acheminement
- ↳ Extérieurs de l'établissement
- ↳ Accueil, suivi, départ du client
- ↳ Espaces communs
- ↳ Lieu privatif
- ↳ Sanitaires
- ↳ Lieu de restauration
- ↳ Service restauration
- ↳ Produits de la table
- ↳ Bar
- ↳ Animation - sports
- ↳ Prise en charge des enfants
- ↳ Promotion

Les critères observés

Ils varient en fonction de votre secteur d'activité. Lors de son intervention dans votre établissement, l'Animateur Qualité s'appuie sur un référentiel national parfaitement **adapté à vos spécificités**.

Campings

> 275 critères observés

Crêperies / Restaurants

> 209 critères observés

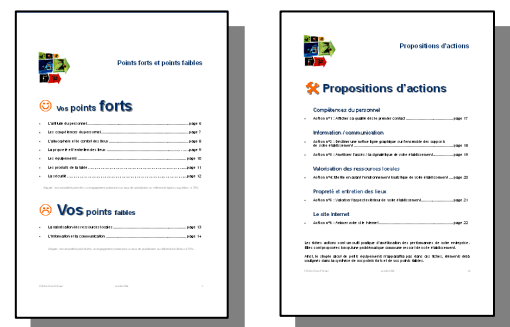
Hôtels

> 370 critères observés

L'ensemble des rendez-vous ont lieu dans **vo**tre entreprise.

Le document de synthèse

Les points forts et les points faibles de votre entreprise vous sont présentés. Des **actions de progrès concrètes** et réalistes vous sont alors proposées.



« Mettre en avant un regard différent du nôtre »

Christophe Pavy
Hôtel-Restaurant
Port-Jacquet
(St Cast Le Guildo)

Suite à une présentation de la démarche, courant novembre 2006, il nous est paru intéressant d'avoir l'avis objectif d'un visiteur extérieur venant pour la première fois dans notre établissement.

Les entretiens et les visites se sont passés dans une atmosphère détendue et très constructive. Les points forts de l'établissement prennent autant de place que ceux à améliorer

Il n'est pas question d'une quelconque remise en question de nos capacités, mais seulement de mettre en avant un regard différent du nôtre, celui du client arrivant, contactant ou fréquentant notre établissement.

↳ 17 chambres / 2 étoiles

↳ Engagé dans la démarche depuis décembre 2006

CAP QUALITE TOURISME

Les + de la démarche



Les ateliers qualité

2 à 3 fois par an, les entreprises Cap Qualité Tourisme sont invitées à participer à des **ateliers techniques**. Ces rencontres sont animées par un intervenant expert dans son domaine.

Communiquer efficacement par email et accroître sa visibilité sur le web sont les premiers thèmes qui ont été abordés. Au programme de ces rendez-vous : **échange d'expérience** et **conseils pratiques**.

Entre deux séances, les participants sont appelés à voter pour le sujet de leur choix parmi une liste des **problématiques communes** rencontrées lors des évaluations en entreprises.

Tourisme et environnement

Participer à la **préservation de l'environnement** n'est plus une mode mais bien une nécessité.

Un questionnaire vous est remis lors de l'intervention et vous permet de faire le point sur **4 thèmes majeurs** :

- Politique générale
- Tri des déchets
- Consommation d'énergie
- Gestion de l'eau

Des conseils clairs vous sont donnés dans le document de synthèse. Des pistes concrètes qui vous permettent, très souvent, de **réduire également vos charges d'exploitation!**

Audit web

Internet est devenu **incontournable** dans vos échanges et votre commercialisation. Cap Qualité Tourisme vous offre la possibilité de bénéficier d'un audit web.

Outre les aspects esthétiques et pratiques, l'Animateur Qualité analyse également la **qualité de votre référencement** sur les principaux moteurs de recherche.

« Utile pour continuer à avancer »



Dominique Boscher
Restaurant
La Table de Margot
(Binic)

- 40 couverts
- Engagée dans la démarche depuis février 2007

Ce suivi m'a permis d'avoir une évaluation externe de mon établissement avec des propositions d'actions concrètes et pour la plupart réalisables sans gros investissements. L'action majeure a consisté à me positionner puis à poser candidature au label "restaurant de terroir", afin de confirmer mon orientation pour une qualité optimale en cohérence avec les critères de convivialité et d'authenticité qui m'animent depuis mon installation

J'espère obtenir le label pour lequel je me suis préparée en 2007 et le promouvoir. Je pense que l'aide de l'animateur Qualité CCI me sera utile pour continuer à avancer.

Bénéficiez dès à présent de la visite de l'Animateur Qualité dans votre établissement

Votre contact

Rénauld LELIEVRE

Animateur « Qualité Tourisme »

Chambre de Commerce et d'Industrie des Côtes d'Armor

Rue de Guernesey - BP 514
22005 SAINT-BRIEUC CEDEX 1
Tél. 02 96 78 62 11

renald.lelievre@cotesdarmor.cci.fr



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE
DES CÔTES D'ARMOR
www.cotesdarmor.cci.fr

Pour la Performance des Entreprises

