

ENVIRONNEMENT

ECONOMIE

Qualité
de
Service

HUMAIN
SOCIAL

DEMARCHE
DD
GLOABLE



E&CEL
PLACE

Garantir la satisfaction des clients Organiser l'écoute client

La satisfaction des besoins du client est l'enjeu fondamental de la démarche qualité. Quelle que soit la méthode ou le référentiel employé, l'objectif d'une telle démarche consiste à prendre du recul vis-à-vis du service offert en se glissant dans la peau du client et de mesurer la qualité des prestations non seulement d'un point de vue « expert » mais également d'un point de vue « client ». C'est à travers une démarche ainsi structurée que seront identifiés – avec les responsables – les axes de progrès les plus pertinents.

POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Analyser la qualité de la prestation offerte aux clients
- Renforcer le professionnalisme des équipes
- Optimiser l'organisation interne

Vos objectifs de développement durable

- Satisfaction et fidélisation du visiteur
- Viabilité économique à long terme

POUR QUI



Hôtels, Gîtes, Campings, Résidences, Villages vacances...



Restauration

Toutes activités touristiques

ENVIRONNEMENT

ECONOMIE

Qualité
de
Service

Garantir la satisfaction des clients Organiser l'écoute client

HUMAIN
SOCIAL

DEMARCHE
DD
GLOABLE

Etape n°1 : Analyse ♦ Diagnostic ♦ Plan d'actions

- Audit blanc ou audit mystère : évaluation à distance puis sur site de la prestation de service selon une grille pré- établie (accueil, documentation, prestation...)
- Synthèse des résultats et observations dans la grille d'évaluation
- Rédaction du rapport d'audit
- Débriefing avec l'équipe : synthèse des forces et faiblesses, validation des préconisations d'actions correctives, définition des axes stratégiques Qualité

 **LIVRABLE S : Compte rendu d'audit,
Plan de progrès Qualité consolidé**

Atouts de la méthode

- Réflexion pédagogique basée sur l'observation de faits réels
- Adaptable aux référentiels les plus courants mais aussi aux grilles qualité de réseaux, territoires , groupes et chaînes hôtelières
- Déploiement ainsi possible à grande échelle
- Analyse critique, constructive, approche pragmatique et opérationnelle adaptée au contexte de chaque établissement
- Formation-action sur site et à distance
- Apport de solutions dans tous les domaines conditionnant la qualité de service.

Etape n°2 : Mise en œuvre du plan de progrès

- Sensibilisation des équipes et mise en application des préconisations par service sous forme de fiches-action
- Instauration d'indicateurs de qualité, voire de procédures
- Déploiement des moyens et/ou outils pédagogiques

 **LIVRABLE : Boite à outils Qualité**

Etape n°3 : Contrôle ♦ Revue Annuelle

- Suivi des indicateurs Qualité
- Bilan de l'année écoulée sur la base de rapport d'audit interne ou de la synthèse des réclamations clients
- Mise à jour du plan Qualité

 **LIVRABLE : Rapport de revue de direction annuelle
Plan Qualité à jour**

Coûts et durée

Diagnostic : 2 jours. *Tarifs et conditions sur devis personnalisé.*
Etapes de mise en oeuvre ou de Contrôle : 1 jour minimum
(selon les résultats du diagnostic et besoins exprimés)