

ENVIRONNEMENT

ECONOMIE

# Qualité de Service

HUMAIN SOCIAL

DEMARCHÉ DD GLOABLE



**FTC T&A est habilité par le**

PÔLE  
INTERNATIONAL  
DE LA PRÉHISTOIRE



## Audit Qualité - Sites de Préhistoire

Dans un contexte de concurrence accrue, tant au niveau des destinations que des sites, le renforcement de la qualité reste une piste majeure pour assurer la rentabilité à long terme de sa structure, par la satisfaction des visiteurs. C'est aussi un outil de professionnalisation et de management.

La mission confiée à l'auditeur de FTC T&A est de se glisser dans la peau d'un client pour observer avec son regard expert et vivre la prestation du site, de A à Z. L'ensemble des procédures et des critères de Qualité Tourisme™ seront pris en compte. Après un débriefing avec le responsable du site, pour échanger sur les points forts et points d'améliorations, un délai est donné pour apporter des corrections avant le dépôt du dossier de candidature à la marque nationale.

### POURQUOI ?

#### Vos objectifs opérationnels

- Bénéficier de l'analyse d'un expert indépendant sur le fonctionnement du site et l'expérience client.
- Être audité par un client mystère spécialiste.
- Engager une démarche d'amélioration continue et la recherche de solutions, dès le débriefing à chaud.
- Disposer d'un rapport synthétique pour passer à l'action.
- Manager son équipe et reconnaître son professionnalisme.



ENVIRONNEMENT

ECONOMIE

Qualité  
de  
Service

HUMAIN  
SOCIAL

DEMARCHE  
DD GLOABLE

# Audit Qualité - Sites de Préhistoire

*Finaliser sa candidature Qualité Tourisme™ par un audit indépendant réalisé par un consultant expérimenté et habilité par le PIP.*

- Analyse du processus d'information et de réservation.
- Appel téléphonique, demande et étude des brochures, évaluation du site Internet et des e-mails. Les modalités de réservation sont également testées.
- Le premier contact influence l'image que va se faire le client

1 – Audit à distance

2 – Audit sur place

3 – Analyse documentaire et débriefing

- L'auditeur se dévoile et sollicite un entretien avec le responsable. Débriefing « à chaud ».
- Complément d'analyse sur quelques critères.
- Echange sur les forces et faiblesses. Recherche de solutions pour corriger les écarts.

- Évaluation in situ des prestations de la structure, en client mystère.
- Discrétion et professionnalisme.
- Respect de la procédure Qualité Tourisme™ et analyse des critères.

4 – Levée des écarts

- Délais de 30 jours pour apporter des corrections, à réception d'une fiche listant les écarts.
- Suggestion d'actions.
- Disponibilité par téléphone.

5 – Montage du dossier

- Finalisation du dossier QT et remise du rapport au PIP pour obtention de la marque.

## Vous recevrez :

- 📄 Une « fiche écarts » listant les points à corriger (étape 4).
- 📄 La grille d'audit, complétée et mise à jour, avec commentaires et une présentation graphique des résultats (étape 5).
- 📄 Le rapport d'audit, précisant les forces et faiblesses (étape 5).

**Coût : sur devis (selon la taille du site)**

**Votre contact :**

**Guillaume BERAU** - Tél. : 06 19 05 22 93  
[g.bereau@francoistourismeconsultants.com](mailto:g.bereau@francoistourismeconsultants.com)