

Critères à coefficients 9

SO TOURISTIQUE, conseils et qualité - novembre 2020

| | Audit en client-mystère donc BP+BIT+HLM | Critère faisant partie des 5 critères obligatoires pour validation de la marque | Audit complet (BP) |
|---|---|---|--------------------|
| L'OT traite les demandes clients enregistrées sur les réseaux sociaux | X | | X |
| La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination | X | | X |
| La reformulation de la demande par le conseiller en séjour est réalisée de manière formelle, claire et précise | X | | X |
| Après avoir répondu précisément à la question posée, le conseiller élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée | X | | X |
| Le conseiller pratique une langue étrangère | X | | X |
| Le personnel d'accueil pratique au moins deux langues étrangères | X | | X |
| L'espace d'accueil est propre | X | | X |
| L'espace d'accueil est en bon état | X | | X |
| Le personnel doit fournir une information actualisée, qualifiée et complète sur sa destination dans l'intérêt du client | X | | X |
| L'établissement prend connaissance des avis clients sur au moins 2 sites | X | X | X |
| Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe | X | X | X |
| Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives | | X | X |
| L'OT formalise une ligne éditoriale (Promo-com) | | | X |
| L'OT définit sa stratégie et ses objectifs de promotion et de communication sur tous supports (site internet, brochures, réseaux sociaux) | | | X |
| L'OT formalise et met en place une stratégie d'accueil et d'information sur sa destination (ex : BIT, accueils hors les murs, accueil chez les partenaires, outils numériques, etc.) | | | X |
| L'OT sensibilise les socioprofessionnels à la marque Qualité Tourisme | | | X |
| L'OT formalise une stratégie d'animation des socio-pros (visites régulières sur site, diffusion de la documentation, communication, partenariats) | | | X |
| Le personnel formalise la mise à jour et l'actualisation de la documentation et de l'information | | | X |
| La direction de l'OT formalise clairement sa politique stratégique et ses objectifs en partenariat avec la collectivité, comprenant ses engagements qualité. Une mise à jour au minimum tous les 3 ans sera faite | | | X |
| Le plan d'actions opérationnel reprend et décline la stratégie et définit les actions à mener pour atteindre les objectifs annuels | | | X |