

PRENDRE EN MAIN SA DÉMARCHE QUALITÉ

- Le responsable qualité, chef d'orchestre du projet qualité
- Les subtilités du référentiel

Pages 49 et 50

Le responsable qualité, chef d'orchestre du projet qualité

49

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre le principe de l'amélioration continue
- Connaître le principe de Qualité Tourisme™, le référentiel et ses subtilités
- Définir le rôle du responsable qualité

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Adapter le référentiel Qualité Tourisme™ à sa démarche qualité
- Animer sa démarche qualité
- Organiser son système qualité
- Préparer l'OT à l'audit complet ou en visites-mystères

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité

➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel et suivi à distance
INTRA ou INTER

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir lu attentivement le référentiel Qualité Tourisme™ en vigueur et listé ses questions

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ DURÉE

2 jours - 14h = 1,5 jours en présentiel + suivi : 3h30 à utiliser en fractionné ou non

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Démonstration à partir de documents ou pratiques d'OT (demandés en amont)
- Cas pratiques
- Echanges d'expériences

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

4 à 10 participants

➤ FORMATRICE

Sophie Durdilly

CONTENU

1 - L'amélioration continue au coeur du projet qualité

2 - Le principe de Qualité Tourisme™, le référentiel et ses subtilités

3 - Le rôle d'animateur du responsable qualité

4 - La gestion de l'écoute clients

5 - La mise en place du système documentaire

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

nous
consulter

Les subtilités du référentiel

50

- ? Le référentiel Qualité Tourisme™ est votre livre de chevet, mais êtes vous certain.e.s d'en connaître ses subtilités ?
- ? Vous devez renouveler votre marque Qualité Tourisme™ et vous voulez vous assurer d'avoir bien compris les exigences reformulées depuis 2019 ?
- ? Vous vous lancez dans Qualité Tourisme™ et souhaitez gagner du temps dans la compréhension d'une partie du référentiel ?

- ✓ Après avoir suivi ce webinaire, vous :
 - aurez les clés pour satisfaire les exigences à plus forts coefficients (donner le meilleur de soi, c'est l'essentiel !)
 - disposerez des points de vigilance majeurs nécessaires à une bonne préparation à l'audit (aborder l'audit avec plus de sérénité !)
 - vous ne ferez pas partie de la majorité des OT qui enregistre des écarts sur les mêmes critères (toujours se distinguer des autres !)
 - pourrez mettre à jour votre plan d'actions qualité en impliquant vos collègues (cerise sur le gâteau : un peu d'animation qualité)

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité
- Directeurs d'offices de tourisme

➤ PRÉ-REQUIS

- Ce webinaire ne nécessite pas de pré-requis

➤ METHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Echanges d'expériences

➤ MODE DE RÉALISATION

Distanciel
INTER ou INTRA

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

8 semaines

➤ DURÉE

2h30

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

4 à 12 participants

➤ FORMATRICE

Sophie Durdilly

CONTENU

- 1 - Les documents de référence
- 2 - Les modalités d'audit
- 3 - Les critères par chapitre

Ce webinaire a pour objectif de pointer du doigt les points :

- qui sont le plus souvent mal compris
- sur lesquels il y a le plus souvent des écarts en audit
- qui rapportent le plus ... de points !

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

INTER
90€

INTRA
350€

Votre référent administratif, pédagogique et accessibilité

SOPHIE DURDILLY

Tél. : 04 20 91 00 10

Mail : sdurdilly@sotouristique.fr

www.sotouristique.fr



SO Conseils et qualité
TOURISTIQUE

25 lotissement La Fontaine
01300 Saint-Germain-Les-Paroisses

Organisme de formation enregistré sous le n°84010184101 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

