



Animation qualité dans le Lot

- Le Lot c'est : au 1^{er} janvier 2014 10 OT, 3 marqués (Figeac, Cahors, St Cirq lapopie) et 1 en cours(Vallée de la Dordogne)
- Un accompagnement personnalisé depuis 2003 payant depuis 2013 (250€ par OT pour aller jusqu'à la marque qualité tourisme et 150€/an en suivi)
- Une démarche spécifique : Esprit LOT

ESPRIT-
LOT
PARTAGE

Partagez l'Esprit Lot®



Esprit LOT OT

- Une marque départementale qui s'appuie sur la satisfaction client et l'expérience humaine vécue
- 3 secteurs d'activité concernés : les hébergements, les sites de visite et les OT
- Basée sur le référentiel qualité tourisme et les outils qualité (QS, réclamation...)



Partagez l'Esprit Lot®



Esprit LOT OT

○ Charte construite sur :

○ pré requis : Répondre au cadre réglementaire, être ouvert à l'année, avoir du personnel permanent et formé, être engagé dans la démarche qualité tourisme

○ engagements réciproques : Qualité d'accueil et satisfaction client, revendiquer l'attachement au territoire

○ plan d'actions : gestion relation clients, développement durable

ESPRIT-
LOT
PARTAGE

Partagez l'Esprit Lot®



Esprit LOT OT

- Les OT sont marqués pour 3 ans
- Ils doivent confirmer sur les 2 années suivantes au moins 2 items
- La 3ème année, les OT doivent remplir les 3 items de satisfaction pour être marqués
- Aujourd'hui : 6 OT marqués



Merci de votre attention...