



Guide pratique

*Sensibiliser ses prestataires à la
démarche qualité :*

*Organiser un événement de type
« Tous accueillants »*



Tous  Accueillants

à Sélestat

Lundi 18 mars 2013



Sensibiliser ses prestataires à la démarche qualité

Rencontre « Tous accueillants » à Sélestat : *Un événement à reproduire !*

1. Objectifs de l'événement

- améliorer l'accueil sur toute la **destination** et sensibiliser les prestataires sur l'importance de la qualité
- fédérer les prestataires du territoire autour d'un enjeu commun fort : la **qualité de l'accueil**
- informer, sensibiliser sur les **démarches qualité existantes (par filière)**
- s'inscrire dans la **stratégie régionale** (qualifier l'offre marchande, organiser des tables rondes de la qualité inter-filières)

2. Cibles et publics

- Quel périmètre ?



Réfléchir en terme de « destination » pertinente, où des action d'animation / rencontres ponctuelles pourront être organisées ultérieurement

(ex. OT Sélestat : périmètre retenu = Alsace centrale)



- Quel public ?



- Hébergeurs
- Restaurateurs
- Structures de tourisme associatif et de loisirs
- Sites, musées
- Commerces et artisans
- Organisateurs d'événements



Astuce : n'oubliez pas les têtes de réseau pour relayer l'information et vous aider à l'organisation de l'événement ! (notamment CCI, Gîtes de France, Clévacances, associations de commerçants et artisans, hôteliers-restaurateurs...)

3. Format et programme

- Durée :

de préférence une **demie-journée** (disponibilité des partenaires et socioprofessionnels, notamment des hôteliers-restaurateurs ou commerçants)



*Attention à la période et date retenue (simultanéité autres événements/réunions...)
Limiter le temps de la rencontre et annoncer la durée sur l'invitation !*

- Programme :



- Pour être originale et intéresser votre cible, la rencontre devra porter sur une **thématique qualité inter-filière** (ex. l'accueil, les services proposés aux clients et visiteurs...)
- Faire appel à un **animateur** pour gérer les prises de parole
- Partage d'expériences : le **retour d'expérience** est un moment d'échanges privilégié : exemples concrets, si possible d'acteurs de votre territoire, ayant mis en place une démarche qualité au sein de leur équipe, de leur établissement, et seraient prêts à en témoigner
- Des **interventions extérieures** sur les démarches qualité des différentes filières

Exemple : programme de l'événement « tous accueillants » du 18 mars :

- démontrer l'interaction entre toutes les filières
- les différents types d'accueil et leur complémentarité : pourquoi et comment améliorer mon accueil
- les pratiques à disposition : démarche qualité, cadre général, outil de management
- retours d'expériences : la formation, le présentoir virtuel
- l'écoute client : mesure satisfaction des clientèles
- l'e-réputation
- stratégie locale et stratégie Alsace
- la Marque Alsace



- Les interventions



Conseils :

- Proposer des interventions brèves et concises pour alterner les prises de paroles (5 min. par intervenant)
- Alterner les séquences et format : duos, exposés, témoignages, sketches, jeux de rôle, mises en situation, etc.
- Rendre le discours plus vivant ! Privilégier ton humouristique, supports visuels et présentation...
- Prévoir des temps d'échange, questions entre les séquences, pour permettre au public de s'exprimer, poser des questions

4. Communication sur l'événement et inscriptions

- Fixer la date bien en amont et se servir des réseaux pour relayer également l'information
- Création d'un ou plusieurs **supports** adaptés et attrayants (charte graphique dédiée?) : ex. site internet en ligne, programme et invitation, ...
- **Relais** de l'information via les OT voisins ou sur la destination, communication sur la page Facebook, fil actualité du site web de l'OT, etc., annonces lors de réunions ou publications, communiqués de presse, réseau de professionnels, collectivités, partenaires touristiques...
- **Invitations** à adresser par courrier ou par email
- **Relances** éventuelles, suivi des inscriptions (possible de s'inscrire en ligne)

Exemple de l'OT Sélestat :

- Envoi d'un « save the date » par courrier et mail
- communiqué de presse
- pages et profils des instances, collectivités et partenaires (Facebook)
- newsletter de l'OT et des partenaires ADT, CRT, CCI...
- Mini site Jimdo pour présenter le programme, indiquer lieu de l'événement, informations pratiques (accès, etc.), inscription en ligne



5. Avantages offerts aux participants



Motiver les participants à cette rencontre, leur remettre un « avantage » ou cadeau à l'issue de la rencontre pour entretenir un rapport privilégié

Exemple de l'OT Sélestat :

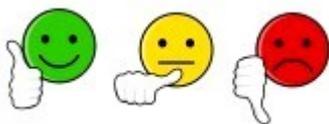
- Kit remis à chaque participant pour inciter les clients satisfaits à déposer un avis :
carte de visite imprimée avec QR code,
exemple de mail type à envoyer aux clients après le séjour
- Invitation à consulter la boîte à outils qualité régionale



A l'issue de la rencontre, communiquer sur l'existence de la boîte à outils qualité régionale : <http://qualite.tourisme-alsace.com> pour aller plus loin, et que chaque prestataire puisse se renseigner sur la démarche qualité de sa filière :

les types de démarches qualité, la qualité par filière, les outils à disposition, les témoignages, les actualités, les formations, liens utiles et contacts...

6. Bilan et mesure de la satisfaction après l'événement



Ne pas oublier, à l'issue de l'événement, de prévoir un outil de mesure de satisfaction des participants ! (ex. questionnaire de satisfaction remis à la sortie) afin de recueillir les avis, recenser les besoins des prestataires pour la suite de l'animation de la démarche, obtenir les coordonnées, etc.

Exemple de l'OT Sélestat :

- distribution questionnaires de satisfaction (recueil 30 questionnaires, satisfaction 97 %,)

7. Après la rencontre...



Envoi de **compte-rendus** éventuels, photos, vidéos de l'événement

Poursuivre la **dynamique** en créant des groupes de travail par exemple, avec les prestataires motivés, pour améliorer l'accueil sur toute la destination !

Exemple de l'OT Sélestat :

- Création d'un club qualité (en prévision)

