

SEMINAIRE INTERRÉGIONAL QUALITÉ – CAUTERETS 14 &15 NOVEMBRE 2013

PROGRAMME

Judi 14 novembre

10h30 Accueil à l'Office de Tourisme de Cauterets

11h00 Introduction

- La démarche Qualité en Midi-Pyrénées : animation, accompagnements, et spécificités départementales :

Christelle LACABANE, RT Hautes-Pyrénées

Frédérique MADRE-BALLESTA, RT Lot : présentation « d'esprit Lot »

Emmanuelle BOYE-CAPDET, RT Gers : la « stratégie affinitaire départementale : les clubs Marques »

- La démarche Qualité en Aquitaine animation, accompagnements, et spécificités départementales :

Hélène HYON, Mopa, Cédric Naffrichoux, UDOTSI Gironde et Pauline Cazaubon, CDT Landes

12h15/30 Accueil à l'hôtel ALADIN - Déjeuner à l'ALADIN

14h00 Echanges et dialogues autour de la thématique liée à la qualité en zone de montagne. Témoignages de :

- Bruno ALLEIN, directeur de l'OT de Cauterets : la démarche qualité « Grand Sites de Midi Pyrénées »

- Nathalie Marcou, directrice de l'OT d'Argeles Gazost : démarche qualité et double saisonnalité en office de Tourisme

- La démarche qualité appliquée à Espaces Cauterets (Station de ski)

Echanges

16h00 Speed dating échanges et bonnes pratiques entre les OT Midi-Pyrénées et Aquitaine

« 30 minutes chrono pour échanger » - 1 thématique : stratégie et indicateurs

Il sera demandé aux offices de tourisme d'apporter leurs tableaux de bord

17h30 Découverte du village

19h00 Dîner à l'ALADIN

20h30 Soirée Oxygénation au Pont d'Espagne

Montée en bus et visite de la Réserve Internationale du Ciel Étoilé

Retour à l'hôtel vers 23h00 ...et « after »

Prévoir vêtements chauds : gants, bonnet, écharpe, doudoune, chaussures confortables.

Vendredi 15 novembre

09h00- Un outil d'accompagnement pour les conseillers en séjour : LA VAMP 2014 : Parcours de formation valorisant les fondamentaux de l'accueil en Midi-Pyrénées
Véronique MERCADIER, RT Midi-Pyrénées
- Présentation de la formation APEX (Accueil par Excellence) en Aquitaine – Hélène HYON Mopa
Retour d'expérience sur la formation APEX – Isabelle Forget Directrice de l'OT de Saint Jean de Luz (64)

10h00 Speed Dating : échanges et bonnes pratiques entre les OT Midi-Pyrénées et Aquitaine
« 30 minutes chrono pour échanger » - 2 thématiques :
- Mieux vendre son territoire : argumentaire de vente du territoire
- Groupe qualité local
Il sera demandé aux offices de tourisme d'apporter les éléments nécessaires

12h00 Synthèse et clôture du séminaire,

12h30 Déjeuner à l'ALADIN

14h00 Fin des rencontres