

### Votre contact pédagogique

AVERTY Camille  
camille.averty@monatourisme.fr

### Votre contact administratif

GARNIER Marie  
marie.garnier@monatourisme.fr

Si vous êtes une personne en situation d'handicap, vous pouvez vous adresser par mail à Camille Averty [camille.averty@monatourisme.fr](mailto:camille.averty@monatourisme.fr) ou par téléphone au 06 17 23 31 44. Nous aménagerons au mieux la formation.

**LIEU :** ANGOULÊME ( NON PMR)

### DATE (S) :

02/12/2021	7:00	9:45	18:00	W'IN ANGOULÊME
03/12/2021	7:00	9:45	18:00	W'IN ANGOULÊME

**DURÉE :** 2,00 jour(s), 14:00 heures

**EFFECTIF :** De 6 à 12 participants

**PUBLIC :** Directeur.rice et futur responsable qualité

**PREREQUIS :** Pas de prérequis

**FORMATEUR(S)/ TRICE(S) :**



**Ressortissants AFDAS : 300 €/jour - Agents de la fonction publique territoriale : 135€/jour**

## CONTEXTE

La marque Qualité Tourisme est un véritable outil de management et d'organisation interne mais également de performance économique et d'amélioration de la satisfaction de toutes les parties prenantes (clients, prestataires, habitants, financeurs...). S'engager dans cette démarche de progrès est stratégique pour un office de tourisme.

## OBJECTIFS

Objectif professionnel :

A l'issue de cette formation, le stagiaire maîtrisera le référentiel Qualité Tourisme. Il sera en capacité de définir sa propre démarche qualité et ses outils et de l'animer au sein de son équipe.

Objectifs pédagogiques de la formation :

Connaître la démarche qualité

Identifier les bons outils et des bons indicateurs

Apprendre à intégrer son équipe dans la démarche

## PROGRAMME

- Se sensibiliser à la qualité et au référentiel Qualité Tourisme
  - le référentiel, les différents chapitres, le portail de la DGE
  - le management par la qualité
  - les rôles complémentaires entre le directeur et le Référent Qualité
- Définir ma stratégie et politique qualité, la communiquer
- Mettre en place ses outils qualité : Manuel Qualité, Procédures, Groupe qualité de destination, système documentaire, indicateurs
- Motiver l'équipe autour de ma démarche qualité et se préparer à l'audit

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques sur le référentiel Qualité Tourisme et sur la méthodologie.  
Ateliers de mise en pratique.

## MODALITES D'ÉVALUATION

Questionnaire d'évaluation de fin de formation

