

Votre contact pédagogique

(Accompagnement du stagiaire)

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 ou par téléphone au 06 17 23 31 44. Nous aménagerons au mieux la formation.

LIEU : BORDEAUX (NON PMR)

DATE (S) :

30/03/2023	7:00	9:45	18:00	ESPACE TROIS TIERS
31/03/2023	7:00	9:45	18:00	ESPACE TROIS TIERS

DURÉE : 2,00 jour(s), 14:00 heures

EFFECTIF : De 6 à 12 participants

PUBLIC : Directeur.trice ou Responsable qualité d'un office de tourisme marqué Qualité Tourisme

PREREQUIS : Être marqué Qualité Tourisme

POSITIONNEMENT DU STAGIAIRE : Questionnaire de pré-formation individuel envoyé en amont de la formation

FORMATEUR(S)/ TRICE(S) :

Nathalie	Clauzel
Nadia	Maire



- Structures de Nouvelle-Aquitaine éligibles à un financement OPCO : 300€/jour/personne
- Structures de Nouvelle-Aquitaine inéligible à un financement OPCO : (Agents de la fonction publique territoriale et directeur d'EPIC) : 150€/jour/personne
- Structures hors Nouvelle-Aquitaine : 325€/jour/personne

Nb : en cas de formation distancielle, les séquences se cumulent pour former 1, 2 (ou plus) journées de formations. Le coût est à la journée.
Ex : 2 demi-journées = 1 journée (7h) / 7 séquences de 2h = 2 journées

CONTEXTE

La marque Qualité Tourisme est un véritable outil de management et d'organisation interne. Une fois la marque obtenue, il est important de ne pas perdre la dynamique, ne pas laisser le souffle retomber. L'animation de la démarche qualité est un vrai enjeu au quotidien pour réussir à maintenir le cap. Formation réalisée fin 2022, données quali en cours

OBJECTIFS

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de connaître les clés pour maintenir une démarche qualité active pour son Office de tourisme et être serein pour la visite mystère et l'audit de renouvellement

Objectifs pédagogiques

- Planifier sa démarche qualité au quotidien
- Identifier les leviers de mobilisation d'une équipe
- Gérer le projet avec les parties prenantes

PROGRAMME

La roue de deming (Plan Do Check Act)

Définir un Plan d'action Qualité

Animer les parties prenantes internes et externes

S'auto-évaluer régulièrement

S'assurer de l'amélioration continue

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques, retours d'expérience

MODALITES D'ÉVALUATION

Questionnaire d'évaluation