

## Label Qualité Occitanie Sud de France

### Questions / Réponses



#### COMBIEN ÇA COÛTE ?

L'adhésion au label qualité coûte 150€ TTC pour 5 ans, et comprend notre accompagnement personnalisé et un audit externe.

#### COMBIEN DE TEMPS ÇA PREND ?

Entre le démarrage de la démarche et l'obtention de votre labellisation, il faut compter environ 3 à 5 mois.

#### QU'EST-CE QU'UN AUDIT ?

Un professionnel du tourisme d'un cabinet spécialisé dans la qualité, mandaté par la Région Occitanie, vient en client mystère dans votre établissement et évalue vos points forts et vos points à améliorer.

Concrètement, il va consommer la prestation que vous proposez et remplir une grille de notation comprenant plusieurs dizaines de critères relatifs aux domaines suivants : Savoir-faire, savoir-être, information-communication, développement durable, confort, propreté, qualité de la prestation.

A l'issue de son travail d'observation, l'auditeur va vous dévoiler son identité et échanger avec vous sur vos atouts et vos pistes de progrès. C'est un moment primordial pour vous et nous vous conseillons de prendre tout le temps nécessaire pour en tirer tous les bénéfices. L'auditeur rédige ensuite un rapport complet accompagné d'un taux de conformité qui vous sera transmis. Si vous obtenez un taux minimum de 85% à cet audit, votre établissement passe en commission.

Important à savoir : ce rapport d'audit sera votre plan d'action d'amélioration continue !

Veillez noter que la prestation consommée par l'auditeur dans votre établissement sera à votre charge.

#### COMMENT PUIS-JE PROGRESSER ENSUITE ?

Tout au long de votre labellisation, nous vous aiderons à cultiver ces valeurs par le biais d'ateliers de progrès animés par des consultants spécialisés. Ecoute client, e-réputation, réseaux sociaux, management, ... Chaque année nous vous proposerons un calendrier d'ateliers thématiques un peu partout dans la région Occitanie afin d'être au plus près de vous et de vos préoccupations professionnelles. Ces ateliers vous sont réservés et gratuits !

#### QUALITE TOURISME OCCITANIE SUD DE FRANCE ET QUALITE TOURISME, QUELLE EST LA DIFFERENCE ?

Qualité Tourisme est la marque nationale créée par l'Etat. Qualité Tourisme Occitanie Sud de France est la déclinaison de cette marque en Occitanie. Elles s'imbriquent et pour vous, il n'y a qu'une seule démarche à faire pour obtenir les deux niveaux de labellisation.