



Programme des Ateliers de préparation



2^{ème} SEMESTRE 2019

Vous gérez un hébergement, un restaurant, ou un lieu de visite... et vous souhaitez intégrer une démarche de progrès ! Rejoignez le label Qualité Tourisme Occitanie Sud de France.

Nous vous proposons de participer à une journée de préparation. A cette occasion, seront abordées les bases du management de la qualité,

ainsi qu'une évaluation personnalisée, assistée par des experts. Vous partirez avec un plan d'action concret, ainsi que toutes les informations vous permettant de finaliser votre candidature.

Tout cela pour vous préparer au mieux à l'audit externe, effectué par un client mystère.

Mardi 17/09	Toulouse (Haute Garonne)	9h-17h
Mercredi 18/09	Montauban (Tarn et Garonne)	9h-17h
Mardi 01/10	Narbonne (Aude)	9h-17h
Mardi 15/10	Tarbes (Hautes-Pyrénées)	9h-17h
Mercredi 16/10	Tarbes (Hautes-Pyrénées)	9h-17h
Lundi 28/10	Cahors (Lot)	9h-17h

Jeudi 14/11	Auch (Gers)	9h-17h
Jeudi 21/11	Pérols (Hérault)	9h-17h
Mardi 26/11	Cahors (Lot)	9h-17h
Mercredi 27/11	Albi (Tarn)	9h-17h
Mardi 03/12	Narbonne (Aude)	9h-17h
Mardi 10/12	Foix (Ariège)	9h-17h

ATTENTION :
places limitées à 10 entreprises par atelier !

VOTRE CONTACT :

AD'OCC - Département Qualité Tourisme
Occitanie Sud de France

VALÉRIE RUELLE
valerie.ruelle@agence-adocc.com
Tél. 04 67 22 84 16



www.qualite-tourisme-occitanie.fr



VOS RELAIS D'INFORMATION ET D'ORIENTATION PROCHES DE CHEZ VOUS !

Des partenaires de proximité vous renseigneront dans chaque département au sein de chaque Agence de Développement Touristique :

- 1 Albi - Tarn Tourisme**
Valérie Escande
valerie.escande@tourisme-tarn.com
- 2 Auch - CDT Gers**
Isabelle Cardouat
amenagement@tourisme-gers.com
- 3 Cahors - Lot Tourisme**
Frédérique Ballesta
fred.ballesta@tourisme-lot.com
- 4 Carcassonne - ADT Aude**
Sophie Millet
s.millet@audetourisme.com
- 5 Foix - ADT Ariège**
Julie Guichard
julie.guichard@ariegepyrenees.com
- 6 Mende - CDT Lozère**
Caroline Vidal Sals
c.vidal-sals@lozere-tourisme.com



- 7 Montauban - ADT Tarn & Garonne**
Armelle Giudicelli
armelle.giudicelli@tourisme82.com
- 8 Montpellier - ADT Hérault**
Géraldine Lefranc
glefrancverna@herault-tourisme.com
- 9 Nîmes - ADT Gard**
contact@tourismegard.com
- 10 Perpignan - CDT PO**
Isabelle Trochain
i.angles@cdt-66.com
- 11 Rodez - Tourisme Aveyron**
Julien Andurand
julien.andurand@tourisme-aveyron.com
- 12 Tarbes - Hautes Pyrénées Tourisme**
Olivier Bely
olivier.bely@ha-py.fr
- 13 Toulouse - CDT Haute Garonne**
Monique Gibert
mgibert@cdt-haute-garonne.fr

COMMENT SE PRÉPARER ?

Nous vous demandons d'être en conformité avec les prérequis (exigences) de votre filière que vous trouverez sur : <https://qualite-tourisme-occitanie.fr/criteres-eligibilite-label-qualite/> Dites-nous si vous êtes éligible et si vous souhaitez aller plus loin !

COMMENT SE DÉROULE L'ATELIER ?

- Vous allez travailler en groupe et individuellement sur différents aspects du management de la qualité, en lien avec votre établissement et en adéquation avec les référentiels Qualité Tourisme Occitanie Sud de France.
- Les ateliers sont un lieu de partage, privilégiant les échanges entre les professionnels du tourisme ayant des métiers différents. Apports de bonnes pratiques, de conseils, de solutions et d'inspiration, ces ateliers

s'attachent à être concrets et à favoriser la mise en réseau des futurs labellisés.

- Des boîtes à outils spécifiques vous seront remises sur l'accueil en langues étrangères, sur l'affichage, la signalétique et les bonnes pratiques environnementales...

COMMENT S'INSCRIRE ?

Une fois les prérequis vérifiés, contactez un relais partenaire ou le **label Qualité Tourisme à AD'OCC**. Ils vous conseilleront et vous orienteront. Vous remplirez alors une fiche d'engagement avec la date et le lieu d'atelier le plus proche de votre établissement.

ET APRÈS L'ATELIER ?

À l'issue de la journée, vous partirez avec un plan d'actions concret pour réussir l'audit externe en client mystère. Vous n'êtes pas seul ! Si vous n'êtes pas totalement prêt, un débriefing téléphonique aura lieu avec l'expert.

LES PROS LE DISENT...

« Un accompagnement qui porte parfaitement son nom. Très intéressant et très enrichissant au-delà même du label ... Encadrement très professionnel »
Gérante d'hôtels à Béziers (Hérault)

« Merci pour vos interventions claires et détaillées lors de l'atelier »
Gérante Lieu de visite (Gers)



100% des pros sont **satisfaits des modes d'animation**



98% des pros sont très **satisfaits du contenu et des outils proposés**



80% des pros sont **certain** que l'atelier va leur permettre d'obtenir le label