



Qualité tourisme™ est le seul label d'Etat attribué aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations sur l'ensemble du parcours client.

Cette marque porte sur différentes thématiques: la communication et l'information, le savoir-faire et le savoir-être du personnel, le confort et la propreté des lieux, la qualité de la prestation et, le développement durable et la valorisation touristique du territoire.

Fin 2018, on compte 7 structures ayant obtenu la marque Qualité Tourisme dans les Ardennes : 4 hôtels-restaurants et 3 campings.

Pour qui ?

Lieux de visite, Activités sportives et de loisirs, Campings et hôtellerie de plein air, Hôtellerie, restauration, Cafés/brasserie, Hébergements collectifs non classés, Chambres d'hôtes, cafés/brasserie, transports, etc.

A quoi ça sert ?

- Faire un diagnostic qualitatif de votre établissement
- Améliorer de la qualité de vos prestations
- Rassurer et fidéliser de votre clientèle
- Fidéliser votre personnel

Quels avantages ?

- S'engager dans une démarche de progrès sur le long terme
- Fédérer votre équipe autour d'une démarche collective et motivante
- Bénéficier d'un regard extérieur pour optimiser votre performance
- Développer une notoriété positive en plaçant le client au coeur de votre stratégie
- Se démarquer de la concurrence et gagner en visibilité

Comment ça marche ?

- Accompagnement individuel et pré-audit réalisés par l'ADT ou la CCI
- Audit externe et indépendant tous les 5 ans
- Attribution de la marque par un comité professionnel
- Organisation de l'écoute client via le traitement obligatoire des réclamations clients et la mise en œuvre d'une enquête de satisfaction

Combien ça coûte (en 2020) ?

Coût de l'audit en fonction du type de structure.
Pour obtenir le tarif, veuillez contacter la CCI ou l'ADT.

Web : <http://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme>

Contacts :

Agence de Développement Touristique des Ardennes

Fanny CORNET
cornet@ardennes.com
Tél. 03 24 56 67 75

Adresse : 24 Place Ducale – BP 419
08107 CHARLEVILLE MEZIERES Cedex

Chambre de Commerce et d'Industrie des Ardennes

Mathieu PARENT
Mathieu.PARENT@ardennes.cci.fr
Tél. 03 24 56 62 49

Adresse : 18A, avenue Georges Corneau
08106 Charleville Mézières

