PROGRAMME DES ATELIERS DE PRÉPARATION

1er 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.

Lundi 21/01/2019	**Pérols** (Hérault)	9h-17h
Mardi 05/03/2019	**Tarn** (Albi)	9h-17h
Lundi 18/03/2019	**Narbonne** (Aude)	9h-17h
Mardi 26/03/2019	**Cahors** (Lot)	9h-17h
Mardi 16/04/2019	**Auch** (Gers)	9h-17h
Mercredi 17/04/2019	**Montauban** (Tarn et Garonne)	9h-17h

Mardi 14/05/2019	**Foix** (Ariège)	9h-17h
Mardi 21/05/2019	**Tarbes** (Hautes-Pyrénées)	9h-17h
Mardi 18/06/2019	**Pérols** (Hérault)	9h-17h
Mardi 25/06/2019	**Cahors** (Lot)	9h-17h
Jeudi 04/07/2019	**Narbonne ou Pérols**	9h-17h

Inscriptions et informations complémentaires :

Attention : places limitées à 10 entreprises !

Votre contact :

AD'OCC - Département Qualité Tourisme Occitanie Sud de France

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

QUALITÉ TOURISME Occitanie SUD DE FRANCE | QUALITÉ TOURISME

www.tourisme-suddefrance-pro.com

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**
    Philippe Jugie
    philippe.jugie@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://tourisme-suddefrance-pro.com/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 boites 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 certains que l'atelier va leur permettre d'obtenir le label