

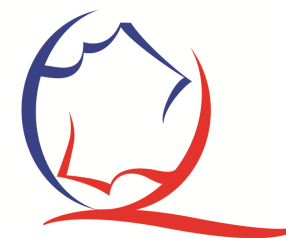
**CORRÈZE**

[www.tourismecorreze.com](http://www.tourismecorreze.com)

Loïc Mazet  
Photographie

REUNION D'INFORMATION  
MARQUE  
QUALITE TOURISME™

***Lieux de visite et Activités  
sports loisirs***



QUALITÉ  
TOURISME

**- 10 Juin 2016 -**

**CORRÈZE**  
[www.tourismecorreze.com](http://www.tourismecorreze.com)



**DEMARQUEZ-VOUS,  
ADOPTÉZ LA MARQUE  
QUALITÉ TOURISME™ !**

- Une marque nationale au service des prestataires touristiques,
- La satisfaction-client au cœur de la stratégie,
- Une reconnaissance auprès d'un public de plus en plus exigeant,
- Un accompagnement personnalisé de Corrèze Tourisme.

La Marque Qualité Tourisme™ est le label  
d'Etat attribué aux professionnels du  
tourisme pour la qualité de leur accueil et  
de leur service sur l'ensemble du parcours  
client.

→ **5500 établissements marqués en France :**

- 60% hébergements
- 22% restaurants
- 12% sites de visites et activités sportives de loisirs
- 6% Offices de tourisme

**40**  
**établissements**  
**marqués en**  
**Corrèze !**

# LA MARQUE QUALITE TOURISME... LES PARTENAIRES?



Corrèze Tourisme  
reconnue par la  
DGE comme  
partenaire local  
pour le  
déploiement de la  
marque auprès  
des sites de  
visites et activités  
sportives de loisirs



**Les lieux de visite : Espaces clos ou ouverts, proposant un service de médiation et un accueil humain des clientèles touristiques à l'entrée du site.**

## MONUMENTS/MUSEES

Grottes, gouffres, grottes préhistoriques

VISITES GUIDÉES / ACCOMPAGNÉES DE SITES, VILLAGES ORGANISÉES À PIED, EN BATEAU, EN TRAIN, ETC.

**Visites guidées / accompagnées itinérantes d'ensembles naturels**

Parcs animaliers

**Écomusées et musées d'art et de tradition populaire, musées de société, Sites et musées archéologiques**

Parcs à thème, parcs d'attraction

Parcs, jardins, arboretums

**CORRÈZE**

www.tourismecorreze.com



QUALITÉ  
TOURISME

# LA MARQUE QUALITE TOURISME.. POUR QUI?

## **Les activités sportives et de loisirs**

**Pour être éligible vous devez proposer une activité sportive ou de loisir, individuelle ou pour groupe, accompagnée ou non, et offrir une prestation d'accueil touristique complète à titre onéreux.**

### **TERRE**

**Escalade / Via ferrata  
/ Parcours aventure /  
Randonnée pédestre /  
VTT / Cyclotourisme /  
Spéléologie / Equitation  
/ Randonnée avec âne /  
Attelage / Golf**

### **AIR**

**MONTGOLFIÈRE / PARAPENTE /  
SAUT À L'ÉLASTIQUE**

### **EAU**

**Canyoning / Rafting  
Canoë-kayak / Stand up  
paddle / Voile / Location de  
bateau / Parc aquatique /  
Aviron**

**CORRÈZE**

[www.tourismecorreze.com](http://www.tourismecorreze.com)



QUALITÉ  
TOURISME

# LA MARQUE QUALITE TOURISME... QUELS ENGAGEMENTS ?

- Un accueil chaleureux,
- Un personnel attentif,
- La maîtrise des langues étrangères,
- Des prestations personnalisées,
- Des informations claires et précises,
- Une propreté et un confort assurés,
- La découverte d'une destination,
- l'avis client pris en compte.

**CORRÈZE**

[www.tourismecorreze.com](http://www.tourismecorreze.com)



# LA MARQUE QUALITE TOURISME... QUELS CRITÈRES ?

Information  
Communication

10%

Qualité de la  
prestation

20%

Savoir-faire  
et savoir-  
être du  
personnel

35%

Confort et  
propreté

25%

Développement  
durable et  
valorisation du  
territoire

10%



**CORRÈZE**

www.tourismecorreze.com



# LA MARQUE QUALITE TOURISME... QU'EN PENSENT LES CLIENTS ?

*La perception client pour les prestataires marqués Qualité tourisme est supérieure à la moyenne nationale sur 3 critères \*:*

- *La qualité en général,*
- *L'accueil,*
- *Le rapport qualité prix.*

**→ Renforcer la qualité de l'expérience des visiteurs, c'est agir sur le 1er vecteur de recrutement pour les destinations touristiques.**

**CORRÈZE**

[www.tourismecorreze.com](http://www.tourismecorreze.com)



# LA MARQUE QUALITE TOURISME... QU'EN PENSENT LES PRESTATAIRES MARQUES ?

- 65 % des professionnels se déclarent satisfaits d'être porteurs de la marque Qualité Tourisme™,
- 47% des sites déclarent avoir fait des efforts importants pour accéder à la marque et 53% des efforts peu importants,
- Plus de 78 % des professionnels adhérents déclarent que la démarche Qualité Tourisme™ leur a permis d'améliorer la qualité de l'accueil et de service offerts aux clientèles. Ce chiffre monte à plus de 91 % pour les lieux de visite,
- Plus de 8 lieux de visite porteurs de la marque sur 10 sont prêts à recommander l'adhésion au plan Qualité Tourisme™ à leurs homologues.

**CORRÈZE**

[www.tourismecorreze.com](http://www.tourismecorreze.com)



QUALITÉ  
TOURISME

# LA MARQUE QUALITE TOURISME... PAROLES DE PRESTATAIRES...

« MISE AU NIVEAU DES  
EXIGENCES CLIENTS »

« Gage de qualité, de  
sérieux et de crédibilité »

« **Reconnaissance et  
fidélisation** »

« **DES CLIENTS RASSURES** »

« **Motivation pour  
l'équipe** »

« **Dynamique  
d'amélioration** »

# LA MARQUE QUALITE TOURISME... POURQUOI SE LANCER ?

→ **Un accompagnement concret et  
personnalisé de Corrèze Tourisme**

LIEUX DE VISITE

**Fabienne**



ACTIVITÉS SPORTS  
LOISIRS

**Gilles**



**CORRÈZE**

www.tourismecorreze.com



# LA MARQUE QUALITE TOURISME... COMMENT Y ACCÉDER ?

1/ Réaliser une **auto-évaluation** de votre établissement par rapport aux critères la marque grâce à l'outil mis en place par la DGE :

<http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/auto-evaluation-qualite-tourisme>

**→ Durée : 2h**

2/ **Débriefing** avec votre référent à Corrèze Tourisme et organisation d'un **audit blanc** dans votre établissement :

**→ Durée : 1/2 journée**

# LA MARQUE QUALITE TOURISME... COMMENT Y ACCÉDER ?

3/ Déploiement du **plan d'actions/amélioration** et **mise à disposition d'outils** (audit de site web, enquête de satisfaction, formation, etc.)

*NB : cette période peut s'échelonner sur plusieurs années*

4/ Pour les prestataires atteignant **plus de 85% des critères requis** : organisation d'un **audit externe** réalisé par un cabinet sélectionné par Corrèze Tourisme,

Déroulé en 3 phases :

- Audit a priori des outils de communication et des conditions de réservation,
- Réalisation de la visite mystère en période de forte affluence,
- Entretien a posteriori en face à face avec le gestionnaire

→ **Durée : 1/2 journée** (pour le débrief à chaud)

# LA MARQUE QUALITE TOURISME... COMMENT Y ACCÉDER ?

- 5/ Présentation du dossier en Comité Régional de Gestion de la Marque organisé par la DIRECCTE pour attribution de la marque,
- 6/ Notification du droit d'usage de la marque par la DIRECCTE qui officialise l'intégration du site dans la marque. Chaque site se voit remettre un kit de promotion (charte graphique avec logo, plaque à apposer...).
- 7/ Le site marqué bénéficie des outils de promotion mis en place par la DGE :
  - ⇒ Site internet DGE grand-public et flyers,
  - ⇒ Bannières sur [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) et tripadvisor,Et d'une valorisation spécifique sur les supports de communication de Corrèze Tourisme

**→ Durée de validité : 5 ans**

**CORRÈZE**

www.tourismecorreze.com



QUALITÉ  
TOURISME

# LA MARQUE QUALITE TOURISME... A QUELLES CONDITIONS ?

**- Accompagnement de Corrèze Tourisme : Gratuit**

**- Coûts d'audits : 588€ pris en charge à 70% par  
Corrèze Tourisme**

**Montant restant à la charge du prestataire :**

**→ 176 € pour 5 ans**

**(+ plaque QT à acheter et apposer => 40 €)**

**- Le prestataire devra rembourser à l'auditeur : les  
frais de visite/activités, les frais de restauration.**

**NB : l'auditeur prend à sa charge les achats boutique**



# LA MARQUE QUALITE TOURISME... JE ME LANCE EN 2017 ?

→ Après avoir réalisé l'auto-évaluation, **contactez votre référent Qualité Tourisme** pour programmer la réalisation d'un audit blanc,

→ Les **audits mystère** (en fonction des résultats des audits blancs) sont réalisés **en période estivale** pour **obtention de la marque en fin d'année.**

***Déjà 6 prestataires marqués fin 2016 !***

**CORRÈZE**

www.tourismecorreze.com



QUALITÉ  
TOURISME

# LA MARQUE QUALITE TOURISME.. VOS RÉFÉRENTS A CORRÈZE TOURISME

## LIEUX DE VISITE

**Fabienne Billet**

**05 55 29 58 70**

**[fbillet@correze.fr](mailto:fbillet@correze.fr)**

## ACTIVITÉS SPORTS LOISIRS

**Gilles Bergeal**

**05 55 29 98 72**

**[gbergeal@correze.fr](mailto:gbergeal@correze.fr)**