

## OFFICES DE TOURISME : GARANTIR LA MISE EN APPLICATION DE LA MARQUE QUALITE TOURISME™



→ **Bénéficiez d'un réel suivi pour être dans l'amélioration continue ! Avec Charentes Tourisme, vous continuez à faire vivre la démarche qualité de l'office de tourisme entre deux audits externes, tout en répondant aux exigences de suivi de la marque Qualité Tourisme™.**

### LES

- **Charentes Tourisme, un relai territorial** à vos côtés pour rompre l'isolement du référent qualité de l'office de tourisme.
- **Une amélioration continue** de votre office et de ses services.

Afin de s'assurer de la mise en application perpétuelle des outils qualité, la marque QUALITE TOURISME™ demande à ce que les établissements marqués puissent être suivis entre deux audits. Pour ce faire, Offices de Tourisme de France® s'appuie sur les Relais Territoriaux volontaires pour animer son réseau d'OT marqués et réaliser l'accompagnement nécessaire. Charentes Tourisme assure ce suivi, en procédant à la mise en place d'une animation collective de la démarche qualité et d'un accompagnement de l'office de tourisme dans le suivi de la marque.

### L'offre comprend :

- Une animation spécifique avec 4 journées techniques par an sous forme d'ateliers collectifs, échanges d'expériences...
- Le suivi de l'évolution du référentiel et de ses exigences.
- Le suivi des plans d'actions, du groupe qualité de destination, des indicateurs, de l'écoute client.
- Des enquêtes mystères.
- Un audit blanc intermédiaire (documentaire et sur site) avec rapport d'audit ou un audit avant le renouvellement de la marque.
- L'assurance de pouvoir faire évoluer vos outils en cours de démarche.
- La garantie d'un renouvellement de la marque plus accessible. *Un accompagnement personnalisé peut également être proposé sur devis.*

**CHARENTES**  
TOURISME  
Booster d'activité



**Pascale HERVOUET**  
Chargée de clientèle Offices de tourisme  
05 45 69 00 55 - p.hervouet@charentestourisme.com



### Pour qui ?

- Offices de tourisme



### Prérequis

Etre détenteur de la marque Qualité Tourisme™.



### Durée

- d'intervention : 4 jours d'animation collective + 3 jours de suivi du plan d'action, des indicateurs + 1 à 3 jours d'audit blanc
- de validité : 1 an (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre)



### Prix

- 800 € + 20 € par BIT\*
- 560 € + 14 € par BIT\* pour les territoires en Zone de Revitalisation Touristique.

\* Bureau d'Informations Touristiques