

OBTENIR UN LABEL QUALITÉ

Avoir signé la charte Esprit Client est un bon début. Allez plus loin en adoptant une véritable démarche qualité !

POURQUOI ET QUEL OUTIL ?

1. Pour mieux répondre à la demande des clients, de plus en plus exigeants.
2. Pour valoriser votre établissement grâce à la reconnaissance d'un label Qualité et un marquage commercial reconnu et rigoureux.
3. Parce que la qualité d'accueil est la première source de satisfaction des clients.
4. Faciliter la confiance du client dans votre établissement.

Un label qualité est une démarche d'amélioration continue visant à améliorer son organisation et ses prestations. Elle peut être mise en oeuvre par toute structure, quelle que soit sa taille ou ses moyens.

COMMENT ?

1. LE CHOIX DU LABEL

Vous pouvez tout d'abord choisir parmi les démarches qualité reconnues.

Deux exemples :

DIAGNOSTIC QUALITÉ TOURISME

- Objectif de cette démarche : qualité du service pour la satisfaction du client
- Pour qui ? Hôtels et résidence de tourisme, gîtes et chambres d'hôtes, restaurants, cafés, bars, brasserie...
- La marque est attribuée pour une durée de 3 ans
- Coût: environ 500 euros HT
- On compte aujourd'hui 5 000 établissements en France dont 100 dans les Bouches du Rhône qui affichent cette démarche Qualité.

Pour en savoir plus: <http://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme>

TITRE MAÎTRE RESTAURATEUR

- Objectif de cette démarche : récompenser l'excellence des meilleurs professionnels de la restauration traditionnelles en matière de qualité.
- Le titre est attribué pour une durée de 4 ans.
- Coût : environ 400 euros HT.
- On compte aujourd'hui 1 700 établissements titrés en France, dont 52 dans les Bouches du Rhône.

Pour en savoir plus: www.maitresrestaurateurs.com

2. LA PRÉPARATION

> Dès votre inscription, il vous est remis la grille de critères correspondant au choix de label



- > Répondez à chacun des critères présentés dans la grille et notez vos performances
- > Proposez à votre personnel de se joindre à cette démarche pour une meilleure sensibilisation à l'amélioration de la satisfaction de vos clients

3. L'AUDIT QUALITÉ

- > En fonction du choix du label, une visite mystère sera effectuée dans votre établissement afin de réaliser un état des lieux de votre qualité d'accueil
- > Un dossier complet de compte rendu de sa visite vous sera envoyé, avec des propositions et des recommandations pour l'amélioration

4. L'ACCÈS AU LABEL

Vous pouvez obtenir la marque ou le label choisi si vos résultats à l'audit sont conformes à la qualité attendue.

FICHE(S) RECOMMANDÉE(S)

- Surveillez votre réputation sur Internet
- Faire sa promo sur Facebook !
- Réussir le développement de votre site Internet
- Gérer ses salariés efficacement en 6 points clés

SOLUTION BUSINESS

- Accompagnement vers la marque Qualité Tourisme
- Charte de confiance Hôtellerie Restauration
- Autodiagnostic pratiques numériques

