



PROGRAMME DE FORMATION

Cursus MQT- Accompagnement à l'obtention ou au renouvellement de la Marque Qualité Tourisme (parcours complet)

5 jours
35,00 heures

Public visé

Cette formation s'adresse au Référent Qualité de l'Office de Tourisme, accompagné par sa direction pour certains modules :

MQT 1 : Initiation du Référent Qualité dans une démarche qualité - pour les débutants et les autodidactes qui veulent comprendre les principes d'une démarche qualité et n'ont jamais été formés aux techniques du management de la qualité.

MQT 2 : Le binôme RQ et direction dans la démarche qualité tourisme - pour la direction et le responsable qualité primo-accédant à la marque QT et pour les OT déjà marqués qui n'ont pas un binôme aux fonctions bien réparties.

MQT 3 : Développer le socle de sa démarche qualité, selon le référentiel Qualité Tourisme - pour les responsables qualité, et responsables de service & la direction.

MQT 4 : Découvrir les nouvelles obligations de la marque QT et développer sa stratégie d'accueil - pour les RQ + responsables d'accueil et BIT, OT primo-accédants ou ayant développé la marque en autonomie.

MQT 5 : Animer sa démarche Qualité Tourisme et planifier les actions d'amélioration continue - pour les RQ + responsables d'accueil et BIT autonomes.

Pré-requis

Être organisé et méthodique.

Entretien préalable qui permet d'évaluer vos objectifs de formation et de vous présenter le déroulé de la formation.

Objectifs pédagogiques

- Se familiariser aux interprétations des exigences des critères du référentiel et leur finalité
- Identifier les actions attendues par le/la Référent(e) Qualité tout au long de l'année
- Découvrir des techniques de développement d'un système documentaire
- Comprendre le nouveau fonctionnement et se préparer aux audits complet et mystère
- Savoir comment agir pour animer et engager l'amélioration continue au sein de l'office de tourisme autour du projet « qualité tourisme »



Programme de la formation

MQT 1 : INITIATION DU REFERENT QUALITE DANS UNE DEMARCHE QUALITE

Objectifs :

- Découvrir ce qu'on appelle une démarche qualité
- Explorer le fonctionnement d'un système qualité
- Comprendre les contributions attendues généralement

Qu'est-ce qu'une démarche qualité ?

- La finalité et les performances d'un système qualité
- Langage technique, acteurs et organisation générale
- Les engagements, la convention et la politique qualité
- Organigramme, rôles et fonctions des intervenants

Comment fonctionne un système qualité ?

- La structure et les documents du système
- Les objectifs à atteindre et les moyens nécessaires
- La mise en œuvre du système et sa révision
- Le fonctionnement au quotidien et la traçabilité

Hiérarchie & planification des actions :

- Le responsable qualité est garant de l'efficacité
- Le pouvoir, la sphère d'actions et l'autorité du dirigeant
- Planifier les actions et le suivi des performances
- Fixer des objectifs aux responsables et prévoir les résultats

Evaluer & analyser les performances :

- Perspectives, indicateurs et moyens dédiés
- Formaliser les progrès et qualifier les axes futurs et échecs
- Analyser, revoir les objectifs et les moyens dédiés, communiquer

MQT 2 : LE BINOME RQ ET DIRECTION DANS LA DEMARCHE QUALITE TOURISME

Objectifs :

- Construire le binôme direction et référent qualité pour la démarche qualité
- Comprendre la promotion et la mise en œuvre de la marque Qualité Tourisme
- Considérer l'impact du changement pour les équipes et les accompagner

(focus sur le travail du binôme RQ + DIR selon les exigences de la marque QT, avec une approche managériale pour renforcer l'efficacité du binôme)

Rôle et responsabilités du manager dans la promotion et l'appropriation de la Qualité

- Acceptation du rôle et de la représentativité (interne & externe)
- Impliquer et valoriser ses collègues en donnant du sens à la démarche
- Montrer l'exemple et contribuer aux actions et applications
- Donner l'espace, le temps, l'appui et la légitimité au/à la RQ

Rôle et responsabilités du Référent Qualité dans la rédaction et la mise en œuvre

- Endosser le rôle de coordonnateur fiable et impliqué avec tous
- Expliquer, exposer, répondre, démontrer, former et accompagner
- Assurer l'efficacité d'un système qualité adapté et actualisé
- Mettre en place un système d'approbation et de revue simple

Accompagner le changement pour faciliter la transition vers la Qualité Tourisme

- Comprendre ce qui déstabilise dans le changement
- Accepter les freins et adapter son attitude en réaction
- Rédaction, transmission du savoir et étendue des consignes
- Valorisation des avancées de la démarche et individuelle

Les principales actions communes de la direction & RQ, selon la MQT

- Politique Qualité, Objectifs et indicateurs, Plans d'actions
- Développer la stratégie d'accueil et l'écoute client
- Les données d'activité et la construction des bilans

MQT 3 : DEVELOPPER LE SOCLE DE SA DEMARCHE QUALITE, SELON LE REFERENTIEL QUALITE TOURISME

Objectifs :

- Structurer la démarche qualité en s'appuyant sur les obligations de la marque Qualité Tourisme
- Se focaliser sur les documents d'appui et de progression de la démarche qualité
- Comprendre comment construire les documents stratégiques jusqu'au bilan

(focus ou atelier sur la mise en place des politiques, engagements, stratégies, plans d'actions et bilans à travers la marque Qualité tourisme)

Programme:

- De la démarche Qualité à l'amélioration continue
- Qualité client et organisation interne

- Le rôle et la fonction du RQ dans la marque QT
- Le rôle de la direction et la promotion
- Soutien, coopération et force du binôme

- Structurer et organiser la gestion documentaire
- Coconstruire le système qualité : les outils d'observation et d'analyse
- Développer les engagements, politique, stratégies, bilans et plans d'actions
- Le calendrier et la traçabilité dans la démarche Qualité Tourisme

MQT 4 : DECOUVRIR LES NOUVELLES OBLIGATIONS DE LA MARQUE QT ET DEVELOPPER SA STRATEGIE D'ACCUEIL

Objectifs :

- Découvrir les nouvelles obligations de la marque Qualité Tourisme
- Développer la stratégie d'accueil de l'office de tourisme
- Comprendre les attentes de la marque Qualité Tourisme
- Préparer le travail sur le terrain avec les équipes d'accueil

Programme:

- L'accueil téléphonique et les techniques adaptées
- L'accueil par courriel et les obligations de traitement
- L'échange en face-à-face avec le visiteur
- Les attentes explicites et implicites
- Les insatisfactions notables et réclamations
- L'efficacité et la mise en place en équipe
- La stratégie d'accueil et son suivi

(focus sur les techniques d'accueil validées par la marque Qualité Tourisme)

MQT 5 : ANIMER SA DEMARCHE QUALITE TOURISME ET PLANIFIER LES ACTIONS D'AMELIORATION CONTINUE

Objectifs :

- Comprendre comment animer sa démarche Qualité Tourisme
- Planifier les actions d'amélioration continue du responsable qualité
- Découvrir comment gérer les anomalies et non-conformités
- Savoir se préparer aux audits « complet et mystère »

Programme :

- Organiser l'animation Qualité dans l'OT,
- La démarche qualité au cours de la saison,
- Atelier : planification annuelle des actions du RAQ,
- La gestion des anomalies et non-conformités (avec atelier)
- Les procédures encadrant la marque Qualité Tourisme pour les OT
- Le fonctionnement de l'attribution et du suivi
- L'audit complet et son organisation
- L'audit mystère et son organisation

(focus sur l'animation qualité et la marque Qualité Tourisme)

Modalités pédagogiques

Alternance de méthodes actives, passives et de mises en pratique (ateliers, exercices ...). Partage d'expérience, documents de travail, analyses de cas, benchmarking, travail en groupes. Echanges et partage d'expérience et de bonnes pratiques entre participants.

Moyens et supports pédagogiques

Support de formation remis au format PDF sur l'extranet du stagiaire.

Modalités d'évaluation et de suivi

La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs de la formation

La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.

L'atteinte des objectifs pédagogiques de formation est évaluée à la fin de chaque formation.

La formation est évaluée à l'issue de la formation : questionnaire à chaud et à froid.

Une certificat de réalisation est remis au stagiaire à l'issue de la formation.