

# 2021- Mettre en place la Démarche Qualité dans son Office de Tourisme

Toulouse

## Dates et durée de la formation

**Durée** : 3 jours

**Date(s)** :

14, 15 et 16 avril (Nombre total d'heures de formation : 21)

## Public cible

Responsables accueil, responsables qualité, direction...

### Tarif de la formation :

**470 € net de taxes.**

**Salarié de droit privé : Coût venant en déduction de l'enveloppe formation de chaque structure. Vérifier les modalités de prise en charge auprès de votre OPCO. N'oubliez pas de faire aussi votre inscription auprès de l'AFDAS !**

**Numéro de déclaration d'activité pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :76340953834**

## Objectifs

### Contexte

La décision est prise. Vous allez structurer et déployer une démarche qualité dans votre Office de Tourisme. Mais par où commencer et pour quel résultat? Et qu'est-ce réellement une démarche qualité? Qu'est-ce que cela va demander d'investissement et que doit-on attendre de chacun? Bref beaucoup de question auxquelles cette formation répondra. Ce sera aussi l'occasion d'échanger, de se rassurer et d'obtenir des outils et des méthodes pour améliorer l'organisation et la performance dans votre structure.

Cette formation est structurée pour que chacun puisse savoir où il est en est de la démarche, identifier les étapes qu'il lui reste à parcourir et élaborer une stratégie d'action pour ce parcours.

### Objectifs généraux

Améliorer les performances de l'OT avec la mise en place d'une organisation du travail sur l'ensemble de la structure.

Mettre en place des indicateurs de suivi.

Outil de management

## Pré-requis

Être en charge de la démarche ou avoir engagé une réflexion sur sa mise en œuvre.

## Intervenants

### Raphaëlle KELLENER, PUZZLE

Responsable accueil et qualité durant 20 ans, Raphaëlle propose une réelle approche terrain.

Elle connaît la réalité des Offices de Tourisme, les peurs, les contraintes et les attentes de ceux qui ont pour mission d'assurer la mise œuvre d'un tel projet.

Elle apporte une expertise qui puisse être comprise et partagée mais aussi des outils et méthodes facile à mettre en oeuvre et pragmatiques.

Mise en place, suivi et renouvellement de certification et labellisation durant durant 16 ans dans un OT de catégorie 1. Implication dans le réseau des OT PACA (réalisations d'audits croisés)

#### Tarif de la formation :

**470 € net de taxes.**

**Salarié de droit privé : Coût venant en déduction de l'enveloppe formation de chaque structure. Vérifier les modalités de prise en charge auprès de votre OPCO. N'oubliez pas de faire aussi votre inscription auprès de l'AFDAS !**

**Numéro de déclaration d'activité pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :76340953834**

## Contenu de la formation

### **1/ La qualité, un état d'esprit en partage**

pour comprendre et démystifier la démarche qualité. Partager sa philosophie, son langage et ses codes.

### **2/ Les enjeux, les opportunités et les contraintes potentielles d'une démarche qualité**

pour identifier les leviers d'amélioration, recenser les opportunités, s'approprier les enjeux et anticiper les freins éventuels.

### **3/Le caractère inclusif et évolutif de la démarche**

pour reconnaître les acteurs, leurs rôles et les ressources à mobiliser

### **4/ Le mesure de l'évolution et la culture de l'amélioration**

pour recenser les indicateurs nécessaire, les partager et mettre en place les outils de mesure et de vérification.

### **5/ La communication et la mise en réseau de son expertise**

pour devenir un facilitateur de la qualité et diffuser l'esprit qualité sur sa destination

- **Nombre de personnes** : 10
- **Code action** : 25002