



La Démarche
Qualité
du Tourisme en Occitanie



LA DÉMARCHE QUALITÉ TOURISME OCCITANIE SUD DE FRANCE



LA DÉMARCHE QUALITÉ C'EST METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS POUR ÊTRE PLUS COMPÉTITIF

L'objectif du label
est d'aider
les établissements
touristiques
de la Région
à **développer**
et à **optimiser**
la **qualité**
de l'accueil
et les prestations
proposées
aux touristes



1 Un **chef d'entreprise**
qui s'engage



2 à rendre **ses clients**
satisfaits



3 son **personnel motivé**
par le goût du **travail bien fait**



4 grâce à
une **bonne organisation**



5 et un **état d'esprit**
exigeant !

LE LABEL EST RECONNU AU PLAN QUALITÉ TOURISME NATIONAL. AVEC UNE SEULE DÉMARCHE, VOUS OBTENEZ LES DEUX MARQUES !

REJOINDRE UN RÉSEAU

Composé de 11 filières :

- Hôtellerie
- Hôtellerie de plein air
- Chambres d'hôtes
- Villages de vacances
- Résidences de tourisme
- Restaurants
- Cafés et fermes-auberges
- Lieux de visite
- Caveaux, points de vente
- Activités sportives et de loisir
- Offices de tourisme

Près de 1 200 professionnels labellisés

Des partenaires de proximité pour vous conseiller (Maisons de la Région, Départements, ADT, CDT, Offices de Tourisme, Chambres consulaires, etc)

Une équipe à votre service pour vous faire progresser

SE FAIRE ACCOMPAGNER À CHAQUE ÉTAPE :

Préparer votre labellisation

- Des ateliers de préparation pour démarrer votre démarche de qualité
- Des conseils personnalisés pour réussir votre audit de labellisation

Réussir l'audit

- Votre audit de labellisation sera effectué par un client mystère
- L'audit, valable 5 ans, sera pris en charge par la Région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée

Vous engager sur la durée

- Un rapport d'audit qui sera votre premier plan d'actions qualité.
- Une démarche de progrès pendant toute la durée de votre labellisation

Vous souhaitez
être labellisé
Qualité Tourisme® Occitanie
Sud de France et Qualité Tourisme ?



1.
Rendez-vous sur le site du label
www.qualite-tourisme-occitanie.fr



2.
Sélectionnez votre filière et vérifiez les prérequis demandés



3.
Contactez AD'OCC pour participer à un atelier de préparation au label
[04 99 64 29 29 qualite.tourisme@agence-adocc.com](mailto:04.99.64.29.29.qualite.tourisme@agence-adocc.com)



DES OUTILS
POUR PROGRESSER

- Une vingtaine d'**ateliers** interactifs et participatifs organisés chaque année
- Des actions de **networking** pour partager les bonnes pratiques en matière de management de la qualité
- Des **points qualité** intermédiaires pour améliorer votre suivi de la qualité et votre écoute client



DES OUTILS POUR AMÉLIORER VOTRE PRÉSENCE NUMÉRIQUE

- Un **bilan de performance** de votre présence sur le web
- Un **tableau de bord** sur votre écoute client sur les sites d'avis en ligne
- Un **reportage de 20 photos** cofinancé par le label



DES OUTILS POUR VALORISER VOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

- Un **kit de communication**
- Une **enquête satisfaction** clé-en-main



UN RÉSULTAT GARANTI



4 fois

moins de risque

d'une mauvaise expérience
dans un lieu de visite labellisé



La note moyenne
donnée sur Tripadvisor®
à un labellisé est de

8,2/10

contre 7,8 à un non-labellisé



78,9 %

des adhérents
se déclarent **satisfaits**
d'être labellisés



L'ABUS D'ALCOOL EST DANGEREUX POUR LA SANTÉ. À CONSOMMER AVEC MODÉRATION.

AD'OCC

**AGENCE RÉGIONALE
DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE
EN OCCITANIE**

SITE DE MONTPELLIER

DÉPARTEMENT QUALITÉ TOURISME
OCCITANIE SUD DE FRANCE
3840, Avenue Georges Frêche
34477 PÉROLS

Tél. : +(33) 4 99 64 29 29

Mail : qualite.tourisme@agence-adocc.com

www.qualite-tourisme-occitanie.fr



Le label est piloté
par la Région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée,
en lien étroit avec l'État.



Agence de Développement Économique