

## PROGRAMME DE FORMATION

### Animer son groupe qualité de destination

#### Objectifs de la formation

- Savoir composer un GQD pour atteindre ses objectifs
- Définir les éléments du bilan qualité
- Mettre en place un plan d'actions qualité sur la destination
- Connaître des techniques d'animation pour dynamiser les réunions

#### Programme

Un grand nombre d'offices de tourisme sont dans une démarche de progrès Qualité Tourisme™. Celle-ci est bien souvent une porte d'entrée vers une démarche qualité plus ambitieuse, à l'échelle de la (ou des) destination(s) touristique(s).

Le référentiel Qualité Tourisme™ pour les offices de tourisme implique d'animer un Groupe Qualité de Destination. Celui-ci ayant pour objectif de permettre d'impliquer toutes les ressources de la destination dans des projets qualité, se trouve dans les faits être trop régulièrement vécu comme une contrainte dont on a du mal à trouver un vrai sens et/ou une vraie valeur ajoutée.

Les référents qualité comme les managers s'interrogent sur la manière de transformer cette exigence Qualité Tourisme™ en véritable outil d'amélioration permettant d'embarquer l'ensemble des acteurs et de booster la qualité de sa destination.

#### Module 1 : Rappel des exigences de la Marque Qualité Tourisme TM concernant le Groupe Qualité de Destination

- La composition officielle
- La fréquence et les objectifs des réunions de travail

#### Module 2 : Composer un groupe opérationnel

- Bien identifier les interlocuteurs
- Comprendre leurs intérêts et définir vos objectifs
- Identifier les personnes ressources

#### Module 3 : Définir les clés de mobilisation du GQD

- Identifier les indicateurs qualité et d'activités pertinents pour le groupe
- Bâtir un bilan qualité efficace
- Poser des objectifs SMART
- Mettre en place et suivre le plan d'actions qualité de la destination

#### Module 4 : Animer efficacement son GQD

- Bien communiquer durant la réunion
- Définir des techniques d'animation productives : méthodes et outils

#### Méthodes et supports

- Apports théoriques
- Echanges d'expériences
- Utilisation d'outils collaboratifs



- Présentation de modèles
- Supports ou ressources pédagogiques transmis aux stagiaires

Pour les sessions à distance, les méthodes pédagogiques sont adaptées au format distanciel. La formation est séquentiée en 2 demi-journée sur 2 journées différentes.

## Public

Référent.e et animateur.rice de la démarche Qualité Tourisme™, directeur.rice d'office de tourisme

## Prérequis

Pas de pré-requis

### Matériel nécessaire :

Disposer d'un ordinateur muni d'une caméra et d'une bonne connexion internet pour les classes virtuelles. L'usage d'un casque ou d'écouteurs est conseillé pour suivre la formation dans de bonnes conditions d'écoute et de concentration.

## Informations complémentaires

La formation est dispensée par Audrey ASSEMAT, formatrice, auditrice et consultante Qualité depuis plus de 15 ans et spécialisée sur la Marque Qualité Tourisme™

### Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- Questionnaire de pré-formation en ligne

### Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés via un quizz final et la réalisation d'un plan d'action
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé le lendemain de la formation

## Durée

2,00 jour(s)

7:00 heures