

## Programme Journée Club Qualité – 8 avril 2022

---

Cette journée s'adresse :

- aux référent(e)s qualité bien sûr, aux responsables accueil mais aussi à d'autres profils de poste susceptibles d'être intéressés par les thématiques abordées,
- aux OT marqués et non marqués.

**Lieu :** Le Roy René - Musée du Calisson

5380 Route d'Avignon (RD7N) - 13089 Aix-en-Provence

Cette journée sera animée par **Sophie PAPIN**, Accessitour - Consultante & auditrice Qualité.

**9h00 – 9h30 :** Accueil café

**9h30 – 12h30 :** **Matinée consacrée à la thématique de l'Écoute client**

Objet : comprendre la notion d'écoute client à l'échelle de son OT et de son territoire

- 1- Rappel de la notion d'écoute client et du référentiel Qualité Tourisme™
- 2- Quelles sont les nouvelles tendances en matière d'écoute client (avec le partage d'expériences d'un OT)
- 3- Les questionnaires de satisfaction : toujours d'actualité ou pas ?
- 4- L'écoute client à l'échelle de sa destination (avec le partage d'expériences de l'OT d'Argelès-sur-Mer)

**12h30-13h30 :** **Pause déjeuner au restaurant (menu au choix incluant plat, dessert, vin et café - 23,50 euros par personne à payer sur place et à la charge de chaque participant).**

**13h30 - 16h15 :** **Après-midi dédiée à la thématique du développement durable**

Objet : du respect des critères à une destination éco-responsable

Introduction – Un cap : le Manifeste national d'ADN Tourisme pour un tourisme responsable

- 1- Les critères du référentiel : comment les mettre en place et fédérer son équipe
- 2- Mesurer son empreinte carbone
- 3- Démarche RSE : quels sont les points positifs et négatifs (avec le partage d'expériences d'OTN)
- 4- Impliquer les prestataires dans une action collective
- 5- Engager les visiteurs (avec le partage d'expériences de l'OT de Vannes et d'OTB)

**16h15-16h30** : Conclusion et présentation des actions d'animation régionales 2022

**A partir de 16h30** : Pour les gourmands et les curieux, **une visite guidée de 30 min du musée du Calisson et des jardins du Roy** sera proposée aux participants à la fin de la journée

### Modalités de participation :

Pour vous inscrire, merci de remplir le formulaire suivant (un par personne) **avant le 1<sup>er</sup> avril:**

[JE M'INSCRIS !](#)

Attention, inscription obligatoire et nombre de places limitées