

Annexe n°3 : Guide des audits en client mystère dans le cadre de la marque QUALITE TOURISME™ pour la filière des offices de tourisme - Préparation du rapport d'audit

La trame de rapport d'audit de la visite mystère est générée à partir du portail de la Marque Qualité Tourisme™ : <https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr/> (cf. présentation plus détaillée de l'outil d'évaluation dans le Guide méthodologique des audits et des filières et les guides d'utilisation du Portail édités par la DGE).

Le nom de l'auditeur, et l'indication qu'il s'agit d'une visite mystère et la nature de l'audit (adhésion ou renouvellement) doivent impérativement être indiqués avant de pouvoir sélectionner les séquences à auditer.

Dans le cadre d'une visite mystère, AUCUNE sous-séquence ne doit être cochée à l'exception :

- de la boutique (si existante)
- des éventuels BIT

NB : ne pas cocher : Présence numérique ou stratégie d'accueil (ces critères remontent automatiquement dans la grille pour le BIT Principal)

Prestation VISITE MYSTERE	Services annexes et thématiques
<p>PROMOTION / COMMUNICATION Présence numérique</p> <p>STRATEGIE D'ACCUEIL Accueil téléphonique Les abords de l'établissement et la signalétique Les affichages extérieurs L'espace d'accueil Accueillir et informer La documentation sur la destination</p> <p>LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT Le suivi de la satisfaction Le suivi des réclamations</p> <p>DEVELOPPEMENT DURABLE Les actions liées au développement durable Les informations liées au développement durable</p> <p>PROMOTION QUALITE TOURISME Promotion Qualité Tourisme</p>	<p>LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE La boutique NB : il conviendra que l'auditeur indique « non mesuré » pour les critères 80, 81, 82, 83.</p> <p>BIT N°1 NOM DU BIT N°1 Accueil téléphonique BIT N°1 Courrier / courriel BIT N°1 Les abords de l'établissement et la signalétique BIT N°1 Le parking et les extérieurs privatifs (si existants) BIT N°1 Les affichages extérieurs BIT N°1 L'espace d'accueil BIT N°1 Accueillir et informer BIT N°1 La documentation sur la destination BIT N°1 La boutique BIT N°1 (si existante dans le BIT) Le suivi de l'e-réputation BIT N°1 Le suivi de la satisfaction BIT N°1 Le suivi des réclamations BIT N°1</p> <p>BIT N°2 NOM DU BIT N°2...</p>

Exemple de sélection des cases « Séquences » à cocher pour un office comprenant un BIT « principal » avec une boutique et 2 BIT dits « secondaires » :



