

RENCONTRE DES REFERENTS QUALITE

Quels enseignements suite aux audits mystère ?

Transformer l'expérience en opportunité, optimiser l'écoute client

Alexia Mercorelli – Protourisme

Lundi 15 Novembre 2021

SOMMAIRE

1. Infos réseau
2. Atelier " Que retirer de l'audit mystère ? "Optimiser les performances des équipes d'accueil
3. 11h30 : Présentation du système d'écoute client de « Visitez Lyon » par Cécilia Prudhomme en visioconférence
4. Déjeuner



SOMMAIRE

5. L'écoute client : manager le dispositif, valoriser les retours, utiliser des outils efficaces - Renforcer les dispositifs existants, s'inscrire dans une stratégie de collecte et d'analyse, utiliser les outils pour booster le management
6. Conclusion de la journée





INFOS RESEAU QUALITE

Bienvenue aux nouveaux du réseau !

Nouveau guide de la marque qui apporte quelques précisions mais pas de changement notable : à télécharger sur la page qualité du site OT73SMB.

Mise à jour du référentiel prévue en début d'année : faites remonter vos remarques, répondez au questionnaire d'ADN suite aux audits

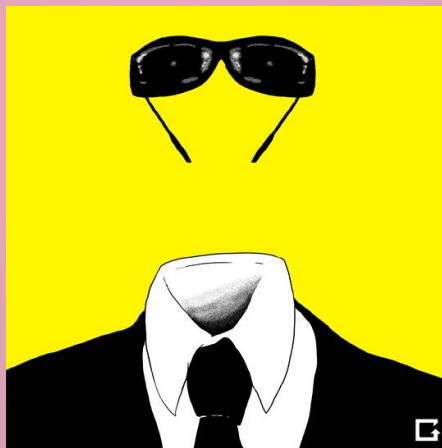
Audits croisés et duos : mise en relation des OT par OT73 – 6 OT inscrits pour 2021

Boite à outils qualité : page dédiée sur le site www.ot73smb.fr/la-boite-a-outils-des-ot-marques-qualite



ATELIER QUE RETIRER DE L'AUDIT MYSTERE

Optimiser les
performances des
équipes d'accueil



2

Comment l'avez-vous vécu?

Un examen, une punition, une peur, une angoisse...



Une expérience, une occasion de faire valoir mes compétences, mettre en application mes savoirs faire et savoir être

Votre 1er auditeur.... C'est le client
L'histoire c'est vous qui vous la racontez

Stéphanie CHALBOS - Grand Chambéry Alpes Tourisme
Pascaline MICHEL - OT Arêches-Beaufort
Jennifer LERKE-Office de Tourisme Saint Jean d'Arves - Les Sybelles
Sabine EXENBERGER - Corbier Tourisme
Morgane TURON - Office de Tourisme de La Toussuire
Séverin GARCIA - Office de Tourisme de la Grande Plagne
Carine DEROUAULT - Méribel Tourisme
Laure BREVARD - OT Cœur de Chartreuse
Catherine MORET - Office de Tourisme de Brides-les-Bains
Laura ALTIERI - Sainte Foy Tourisme
Coralie DESCHAMP - Tignes Développement
Salima BOURGEOIS & Jean-Marie CHEVRONNET -Les Arcs Bourg Saint Maurice
Tourisme
Remy JOYE – OT Aix-les-Bains Riviera des Alpes
Stéphany Cenolli – OT Aix-les-Bains Riviera des Alpes
Marina Kokkelink - Office de Tourisme de Pralognan
Agnès HUDRY- Office de tourisme des Ménuires
Romain DELASSELLE- Peisey-Vallandry Tourisme

Team #1 : Plagne Arcs Aix
Chambéry

Team #2 : Méribel Arêches
Tignes Ménuires

Team #3 : Toussuire Brides
Cœur de Chartreuse
Pralognan

Team #4 : Corbier St Jean
d'Arves Ste Foy Peisey

Des échanges entre vous

Objectifs : prendre de la hauteur

40 minutes d'échanges

- Quels ont été avec du recul les apports de l'audit ?
- Qu'a révélé l'audit de votre organisation (les dysfonctionnements / Les Forces)
- Quels ont été les retours de vos équipes ?
- Quel plan d'actions engager ?

Un rapporteur pour le tour de table final – une synthèse des échanges en 10 minutes

Synthèse des échanges

Prise de confiance augmentée, retours favorables sur les bonnes pratiques,

Organisation : se faciliter la vie en évitant les périodes de hautes fréquentation, ne pas négliger les autres services

Equipe : retour positif, Raq ne soit pas présent le jour de l'audit ou du retour à chaud, empêche d'avoir un CR le jour J

Actions : mieux définir les missions de chacun, pour faciliter, appliquer les plans d'action avec plus de rigueur

Synthèse des échanges

Les audits ont permis de prendre conscience, équipe et direction, booste de motivation, aller plus loin dans la DQ, mise en lumière des travaux

Prise de conscience doit durer dans le temps, plus de régularité et de suivi

Les + et les - : auditeurs ont pointés les pb, ex la comm, les raq ont pu appuyer les projets, tout est lié, difficile exploration et écoute client. Les plans d'actions se mettent en place

Audits : très stressant, réelle mise sous pression, avec enjeux, équipe soudée,

Travail réalisé avec l'équipe, préparation collective, chacun autonome et responsabilisé dans la DQ

Plans d'actions : il n'y a plus qu'à, problématiques récurrentes. Comme l'exploration, gestion des simultanités

Apports Cadre, aide management, fil conducteur, remise en question, la dq est révélée par l'audit / parfois il faut sortir du cadre

Organisation : dispositif fragilisé par la saisonnalité des emplois et les BIT multiples, référentiel hyper exigeant, côté stricte, quand le superviseur n'est pas là la démarche n'est pas naturelle. Bcp de gym à poser des questions; manque de naturel à l'accueil

Forces : conforter dans le fait que nous sommes des organismes solides avec des procédures en place, volonté de se remettre en questions, prise de hauteur sur le métier, avec les audits croisés

Plan d'action : formation / coaching / fidélisation salariés

Synthèse des échanges

Apports : moyen de prendre une photo instant T (même en période d'affluence) / identifier des problématiques spécifiques que l'on avait pas vu (RS... Pb techniques:...), révélateur de dysfonctionnements

Mettre le point sur des problématiques de signalétique, générateurs de stress et d'incompréhension, vécu difficile pour les équipes, temps entre les résultats du debriefing et la com aux équipes, une notion de note, un temps de plan d'action limité

Mise en place de formation, recrutement, valorisation travail etc...

L'ECOUTE CLIENT

3

Présentation du système d'écoute client de « Visitez Lyon » par Cécilia Prudhomme en visioconférence

Présentation des innovations Ecoute Clients de GTR Suite
Pierre André Pochon en visio conférence

EXIGENCES CLIENTS

Données d'entrée

documents cadres

*Statuts, convention
d'objectifs, schéma de
développement touristique,
stratégie, plans d'action,
fiches de postes,
entretiens, contrats...*

Production

création du service
Ou du produit

*Prestation d'accueil des
visiteurs,
commercialisation de
produits, accueil presse,
contenu réseaux sociaux...*

indicateurs

*Toutes statistiques,
actions de reporting,
tableaux de bords ... ex :
taux de fréquentation,
nombre de journalistes
accueillis, heures terrain,
heures animation socio
pros,*

MESURE DE LA PERFORMANCE

*Se fixer des objectifs, mettre en place les actions pour
les atteindre, mesurer et réajuster les résultats*

Dessiner son processus de gestion de la satisfaction

Intégrer le dispositif global de la structure avec l'ensemble des services concernés par l'écoute client

POUR CONCLURE : place à l'ACTION

Aux responsables / référents / superviseurs :

Soyez leader... donnez l'impulsion ...



AGENCE DE CHAMBERY

2 Rue Lamartine

73160 Cognin / Chambéry

chambery@protourisme.com

☎ : 04 79 72 80 07

Alexia Mercorelli: 06 21 91 17 18

Les prochains rendez-vous d'OT73

23 novembre : Bourse d'échange - table ronde des innovations de l'accueil

29 novembre : Webinaire tourisme durable : l'adaptation au changement climatique

10 décembre : Café raq'nroll



Formations

2 jours sur mesure en intra pour votre équipe d'accueil avant la saison :
personnalisation de la réponse client, valorisation de l'offre, gestion de situation conflictuelle,
... Fiche détaillée

Plans d'action qualité

A transmettre à OT73 1 an après l'audit : actions correctives menées et à faire suivant les écarts relevés à l'audit

Bonne saison d'hiver à tous !

De la neige
Des clients
Le sourire

