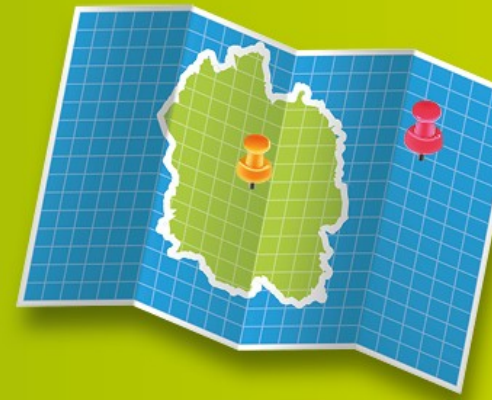


RENCONTRES DES ACTEURS DU TOURISME

14 novembre 2019



Thierry JULIER
Président de la CCI de la Lozère

➤ **La qualité : une démarche générique, transversale, quelque soit la prestation touristique, son niveau de gamme.**

- Toutes les composantes de l'accueil : équipements, services, l'humain
- Pas seulement pendant le séjour mais aussi avant, et après

➤ **La qualité : une démarche étroitement liée à la réflexion marketing**

- J'ai choisi d'être ce que je suis : positionnement, identité, valeurs
- J'ai pris le parti d'accueillir telles et telles clientèles...et pas n'importe lesquelles : mix-clientèles
- Je mets ce client au cœur de ma réflexion, dans la recherche de sa satisfaction : écoute, avis clients, définition d'avantages concurrentiels,...

➤ **La qualité, c'est aussi faire évoluer les compétences : formations, ateliers, conférences**

- **Amélioration de la qualité et projets d'investissements**
 - Analyse de l'opportunité de l'investissement projeté au vu de l'analyse de l'existant et de la satisfaction de la clientèle (avis clients)
 - Analyse de l'existant
 - Accompagnement à la définition du projet
 - Montage de dossiers d'aides.

- **Accompagnements vers les classements en étoile et le Titre Maître Restaurateur**

- **Nouveau : OASIS (offre d'accompagnement des entreprises dans leur stratégie marketing)**
 - Diagnostic de l'existant
 - Accompagnement à la définition d'un positionnement
 - Mise en place d'un plan d'actions

- **Les outils High Hospitality**

- **Les formations, ateliers, conférences**

Restaurateurs - Ateliers « menus et cartes »
Améliorer votre performance commerciale et de gestion
Du 16 au 18 décembre 2019 à la CCI de la Lozère

