

Bienvenue

« Wallonie Destination Qualité »

Niveau 1

COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME
DIRECTION DE LA STRATÉGIE



WALLONIE
DESTINATION
QUALITÉ

« Wallonie Destination Qualité »



- Label Qualité
- Développé par le Commissariat général au Tourisme
- Depuis fin 2012
- 250 labellisés tous secteurs confondus

OBJECTIF

Augmenter le niveau de qualité des **services** touristiques et du **management** en Wallonie pour davantage de compétitivité.

COMMENT ?

En proposant aux entreprises liées au tourisme wallon une méthodologie de travail, de réflexion.

En valorisant les entreprises liées au tourisme wallon qui proposent un service de qualité et s'engage à continuellement s'améliorer



Labellisation

QUI EST CONCERNÉ ?

- Organismes touristiques
- Hébergements touristiques
- Attractions touristiques
- Musées
- Restaurants et Bistrots de terroir
- Associations professionnelles
- Agences de voyages
- Boutiques « souvenirs », commerces, artisanat
- Instituts de formation et de consulting
- Entreprises de transport touristique et public
- Autocars touristiques, taxis
- ...

Qu'apporte le label?

le Programme Qualité vous permet ...

- ...d'augmenter la satisfaction de vos clients
- ...d'attirer une nouvelle clientèle que vous fidélisez
- ...d'apprendre à valoriser systématiquement les réclamations des clients
- ...de motiver vos collaborateurs et les pousser à améliorer constamment la qualité du service
- ...d'optimiser vos processus internes tout en éliminant les points faibles
- ...d'instaurer un bon climat de travail
- ...de renforcer le professionnalisme de l'équipe

car , si la qualité coute un peu, la non-qualité coute davantage !

« Wallonie Destination Qualité »



WALLONIE DESTINATION QUALITÉ, C'EST...

Un programme qui vous garantit une totale liberté dans la détermination de vos ambitions en matière de qualité:

- Vous êtes responsable de votre démarche interne
- Vous établissez vos propres objectifs d'amélioration
- Vous définissez vos propres solutions et vous les mettez en oeuvre

Le tout dans une perspective d'amélioration continue.

« Wallonie Destination Qualité »

WALLONIE DESTINATION QUALITÉ, C'EST...

Un programme qui met à votre disposition:

- Une méthodologie de travail : une logique d'analyse
- Des outils pour réaliser ce travail
- Un suivi, pour que vous gardiez un rythme de travail



« Wallonie Destination Qualité »



WALLONIE DESTINATION QUALITÉ, C'EST AUSSI...

- Un réseau de plus de 250 labellisés
- L'accès à des ateliers qualité
- L'accès à des conférences
- L'accès à des colloques

Le tout gratuitement

COMMENT OBTENIR LE LABEL?

- Participer à 2 jours ½ de formation (gratuit)
- Formation spécifique pour les opérateurs du GAL Meuse@Campagnes:
 - 12 novembre
 - 20 novembre
 - 12 décembre
- Inscription via le site : www.walloniedestinationqualite.be