

Programme de formation

Les Formations de Atout France - 2016

Améliorer et maîtriser la qualité de son offre : gérer les différentes formes de qualité : attendue - voulue - délivrée/réelle - perçue - à l'heure de l'évaluation en temps réel par le client.

Mercredi 25 mai 2016, de 09H00 à 17H00

Atout France, 79/81, rue de Clichy - 75009 Paris (Métro N° 13 et 2, station Place de Clichy)

Public concerné : Directeur Général, Commercial, Marketing, Communication, Qualité, Responsables opérationnels, Responsable Qualité.

Objectifs contexte

A l'heure où les pratiques numériques s'imposent dans le quotidien des consommateurs, de plus en plus d'actes d'achat découlent d'une prise en compte de commentaires et de notations des clients. La qualification du produit par le client est une révolution qui impacte fortement la performance commerciale d'un grand nombre d'acteurs du tourisme.

La connaissance précise des différentes formes que revêt le mot *qualité* : qualité attendue, qualité voulue, qualité perçue et qualité délivrée/réelle, est désormais nécessaire à toute action marketing. Cette formation a pour objectif d'appréhender la qualité comme valeur incontournable pour le développement de l'entreprise et la satisfaction des clientèles afin de les fidéliser ou les conquérir.

Il n'est plus possible de croire que les seules exigences normatives suffisent à faire entrer la notion de qualité dans une entreprise. Les normes (extérieures) n'ont aucune chance de survie dans une entreprise ou un organisme qui n'offre pas les « conditions cadres » pour que la qualité et l'hospitalité s'épanouissent réellement.

Seules les entreprises qui disposent de valeurs identifiées et partagées par l'ensemble de leurs salariés peuvent réellement engager une démarche qualité.

Contenu de la formation

La première partie de cette formation portera sur la compréhension des différentes notions de « Qualité » (attendue, voulue, perçue, délivrée/réelle) pour des entreprises du secteur touristique et de loisirs.

La seconde partie de la formation sera consacrée aux conditions et aux démarches concrètes à engager pour que votre entreprise ou structure atteigne le niveau de qualité souhaité.

Méthode

La formation délivrée a pour ambition de vous guider et vous accompagner dans la mise en application d'une démarche qualité pour votre propre structure/organisme au travers d'outils et instruments de management adaptés.

S.A.S. DEVELOPPEMENT ET QUALITE
5 rue Las Cases 75007 Paris

www.developpement-qualite.com

RCS PARIS-SIRET 800 570 020 00027-Capital de 20.000 Euros-Code NAF 7022Z-N° TVA FR63800570020-

« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 53378 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France »

Formateur : Yvan AYMON est le directeur d'ERTENZ CONSEIL. Il est l'initiateur et le porteur du projet *Valais Excellence* et le concepteur de la marque Valais, les Alpes-Source en Suisse. Par la création et le développement de ces projets marketing, Yvan Aymon a pu tirer des enseignements très profitables sur la mise en place d'une démarche territoriale visant l'application des principes du développement durable et de la qualité dans et par les entreprises. Ses expériences et compétences dans la qualité et le marketing lui ont apporté une reconnaissance internationale qui l'amène à intervenir comme formateur, conférencier ou consultant en France, en Suisse et dans plusieurs pays africains. Il est également chargé de cours pour différentes universités et écoles supérieures, notamment, la Sorbonne, Sciences Po Aix-en-Provence, les Hautes Ecoles Spécialisées de Suisse occidentale, l'Université de Genève, etc.

Date limite d'inscription : mardi 17 mai 2016

Programme de la formation

- 9H00 Introduction : présentation et rappel des objectifs
 Quels sont les nouveaux comportements des consommateurs touristiques ?
 Quelles conséquences sur la performance commerciale ?
 Les différentes notions que revêt le mot *qualité* :
 - la qualité attendue : définition et nouvelles attentes
- 11H00 Pause
- 11H15 - la qualité voulue : définition et nouveaux comportements,
 - la qualité perçue : définition, nouveaux comportements,
 - la qualité délivrée/réelle : définition, outils d'observation et d'évaluation
 La signification de la qualité et de l'hospitalité dans le tourisme
 Travail pratique suivi d'un échange entre les participants
- 13H00 Déjeuner
- 14H00 Les conditions pour qu'un organisme atteigne le niveau de qualité souhaité
 Travail pratique suivi d'un échange entre les participants
- 15H30 Pause
- 15H45 Les instruments de management permettant le transfert de la politique
 d'entreprise jusque dans les prestations
 Travail de groupe
 Restitution et debriefing
 Conclusion
- 17H00 Fin de la journée de formation



Frais d'inscription à la formation : 665 € HT (+TVA 20%) = 798 € TTC par personne

N° de déclaration d'activité : 11 75 53378 75 - N° de Siret : 800570020 00027

NOM DE LA SOCIETE/STRUCTURE :

Adresse :

Code postal : Ville :

N° de TVA intracommunautaire :

NOMBRE DE PARTICIPANT(S) :

MONTANT TOTAL DES INSCRIPTIONS :€ HT, soit€ TTC

1ER PARTICIPANT : NOM ET PRÉNOM :

FONCTION :

ADRESSE COMPLÈTE :

COURRIEL : TÉLÉPHONE :

2^E PARTICIPANT : NOM ET PRÉNOM :

FONCTION :

ADRESSE COMPLÈTE :

COURRIEL : TÉLÉPHONE :

Votre inscription sera prise en compte à la condition que tous les champs ci-dessus soient complétés

Coordonnées de l'entité juridique à facturer, si différentes des coordonnées déjà indiquées plus haut.

Sans indication de votre part, la facture sera émise à l'attention de la l'entité dont les coordonnées figurent ci-dessus.

Organisme :

Adresse :

Code postal : Ville:

N° de TVA intracommunautaire :

S.A.S. DEVELOPPEMENT ET QUALITE
5 rue Las Cases 75007 Paris
www.developpement-qualite.com

RCS PARIS-SIRET 800 570 020 00027-Capital de 20.000 Euros-Code NAF 7022Z-N° TVA FR63800570020-
« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 53378 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France »



Conditions générales de vente

Votre règlement doit impérativement nous parvenir au moins sept jours avant la journée de formation. Développement et Qualité vous confirmera l'inscription. Une facture acquittée datée du jour de la formation vous sera transmise en retour.

Sans annulation écrite et datée de votre part ou pour une annulation écrite et datée transmise moins de huit jours calendaires avant la date de la formation, l'ensemble des frais d'inscription concernant la participation de personnel de votre société/structure à cette journée de formation sont dus. **Les annulations écrites et datées doivent être envoyées à**

DEVELOPPEMENT ET QUALITE
5 rue Las Cases - 75007 Paris
ou patrice.dublet@developpement-qualite.com

Pour des raisons évidentes de qualité et d'efficacité le nombre de participants à la formation est volontairement limité à 20 personnes par journée. Si le nombre d'inscrits était trop important Développement et Qualité en accord avec Atout France proposerait la tenue d'une formation supplémentaire. Développement et Qualité en accord avec Atout France se réserve le droit d'annuler ou de reporter la journée de formation.

Traitement des informations recueillies

Toutes les informations recueillies dans le cadre du dispositif de Formations (coordonnées, nom, prénom, questionnaire de satisfaction notamment) seront transmises à Atout France. Une déclaration normale (art 23 de la loi du 06/01/1978 modifiée) a été faite auprès de la CNIL. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à récolter les avis des participants sur les formations reçues. Les destinataires des données sont : Atout France et Développement et Qualité.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à Développement et Qualité 5 rue Las Cases 75007 Paris. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Je m'engage à régler à l'ordre de **DEVELOPPEMENT ET QUALITE** selon les conditions générales de ventes, la somme correspondant aux frais d'inscription du(es) inscrit(s) à la journée de formation incluant les pauses cafés et le déjeuner.

Date

Signature

Cachet de l'organisme (obligatoire)

DOCUMENT A RETOURNER DATE ET SIGNE AVEC LE CACHET DE LA SOCIETE A

DEVELOPPEMENT ET QUALITE
5 rue Las Cases - 75007 Paris
Ou patrice.dublet@developpement-qualite.com
Tél : 01 44 05 92 70

S.A.S. DEVELOPPEMENT ET QUALITE
5 rue Las Cases 75007 Paris
www.developpement-qualite.com

RCS PARIS-SIRET 800 570 020 00027-Capital de 20.000 Euros-Code NAF 7022Z-N° TVA FR63800570020-
« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 53378 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France »



S.A.S. DEVELOPPEMENT ET QUALITE

5 rue Las Cases 75007 Paris

www.developpement-qualite.com

RCS PARIS-SIRET 800 570 020 00027-Capital de 20.000 Euros-Code NAF 7022Z-N° TVA FR63800570020-
« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 53378 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France »