

Certification ISO 9001 V 2008

Faites appel au seul spécialiste
des démarches qualité pour les CDT
Et évitez les pièges des vendeurs
de certification !

lesexigences.com

*Vous voulez faire de
votre CDT une entreprise
reconnue et ancrée sur votre
territoire.*

*La certification qualité est la
dernière chance d'échapper
à la paupérisation croissante
des CDT !*



Votre démarche qualité par Cottille™

Evoluer en restant fidèle à soi-même, telle est la philosophie de Cottille Développement. Pour nous, être fidèle à nos principes, c'est d'abord savoir vous regarder travailler, appréhender votre environnement et comprendre vos besoins avec précision. Ainsi nous pouvons proposer la **solution qualité adaptée à chaque CDT**.

Aujourd'hui, vous avez non seulement besoin d'être **certifié mais aussi d'une organisation fiable, performante et pratique** pour améliorer votre efficacité, mais aussi évolutive pour accompagner votre développement.

C'est ainsi que notre gamme de services, structurée autour de **3 configurations** : 1. La certification, 2. L'organisation, et 3. La pérennité, est devenue une référence dans les démarches qualité auprès des CDT.

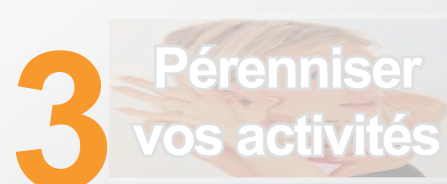
Vous disposez d'un ensemble complet de prestations pour **valoriser votre savoir-faire**.

Ainsi, quelque soit votre structure, en épaulant vos compétences, nous renforçons votre efficacité.



Christophe COTTILLE

Vous voulez



Garantissez votre certification ISO 9001 et gagner en sérénité.

- Apporter un regard extérieur à votre fonctionnement
- Une reconnaissance officielle de votre établissement vis-à-vis des collectivités territoriales, des élus,...
- Différenciation de la concurrence
- Répondre aux exigences de la norme
- Accompagner suite à la certification
- Une solution clé en main
- Certification garantie (Remboursement audit de certification sous condition)

Assurez-vous **des expertises et des conseils** pour vous permettre de passer à une organisation supérieure.

- Des conseillers experts dans votre domaine
- Optimisation de la gestion du temps
- Remise en question des mauvaises habitudes
- Un nouveau management des ressources humaines
- Une équipe fière de gagner ensemble
- Réduction des coûts de non qualité et du bouche à oreille négatif
- Des méthodes de sensibilisation, motivation de vos équipes simples et éprouvées

Dotez-vous du meilleur de la technologie actuelle pour **adopter l'orientation client**.

- Devenir indispensable aux yeux de vos 3 clients types,
- Développer vos services et l'activité touristique,
- Connaître précisément le niveau de satisfaction de vos clients
- Adopter un protocole de sondages clients simple et efficace,
- Structurer votre process commercial par la vente additionnelle et la recommandation
- Déployer les outils de marketing qualité

Un suivi personnalisé pendant les 3 ans de la durée de votre certification : Installation, formation et assistance gratuite.

Organisez votre démarche :

Vous disposez de notre expertise et de notre savoir faire en animation et accompagnement à la certification :



Dorra HAMMAMI
Responsable pédagogique



Hussein KHALIL
Responsable pédagogique



Delphine VINCE
Responsable formation



Noémie GAILLOU
Responsable marketing qualité

Prix HT à partir de :



5 500 €

1
La certification

7 800 €

2
L'organisation

6 700 €

3
Pérenniser vos actions

	5 500 €	7 800 €	6 700 €
■ Audit blanc avec son plan d'actions	✓	✓	✓
■ Suivi de votre plan d'actions	✓	✓	✓
■ Réalisation de votre revue de direction avant la certification	✓	✓	✓
■ Préparation à l'audit de certification et formulation de la recommandation à la certification	✓	✓	✓
■ Accompagnement à la réponse suite à l'audit de certification	✓	✓	✓
■ Suivi annuel des audits de certification	✓	✓	✓
■ Politique et engagements qualité de la direction		✓	✓
■ Diagnostic et mise à plat du fonctionnement		✓	✓
■ Définition de la cartographie et de la maîtrise des activités (processus)		✓	✓
■ Uniformisation des méthodes de travail		✓	✓
■ Audits pédagogiques croisés inter services		✓	✓
■ Sensibilisation et motivation de tous		✓	✓
■ Définition de la stratégie et des objectifs de votre structure		✓	✓
■ Définition des tableaux de bord et contrôles internes		✓	✓
■ Identification des besoins et attentes des clients			✓
■ Formalisation des engagements de services			✓
■ Mise en place des chartes Qualité et des services associés			✓
■ Activation des outils de collecte de la satisfaction client			✓
■ Vérification du niveau de satisfaction, analyse et plan d'actions (amélioration ou correction)			✓
■ Contrôle mystère de votre service			✓

Spécialiste de la démarche qualité

Profitez des dernières innovations et améliorations pour votre CDT

- Un centre de formation spécialisé en démarche qualité dans le secteur du tourisme depuis plus de 10 ans (création en 2001).

- Une équipe de chargés de mission jeune, dynamique et proche de vous avec une formation initiale bac + 5 et une expertise sur vos métiers.

- Vous bénéficier du retour d'expérience sur :
 - les attentes de vos 3 types clients,
 - les nouvelles méthodes de travail adaptées à vos activités,
 - les techniques d'animations et d'accompagnement complètes et uniques sur le marché

- Une certification ISO 9001 garantie

- Opérateur de la marque Qualité Tourisme pour les OT, à l'origine des plans qualité sur les destinations touristiques. (Réseau qualité™ Arzon, Argeles, Dacquois...)

- Deux valeurs ajoutées :
 - La mise en œuvre de démarches qualité auprès des professionnels du tourisme,
 - La mise en place de ressources externes comme solutions répondant à vos besoins spécifiques.



Références

- 1er CDT certifié ISO 9001 : le Tarn (en 2009)

- Plus de 20 formations qualité : Tarn et Garonne, Ariège, Lot, ...

- Plus de 80 collaborateurs formés

- 1^{ers} services de promotion, communication, commercialisation et développement touristique certifiés ISO 9001 en 2004 (à Angers)

- Plus de 200 structures de tourisme accompagnées dans leur démarche qualité.

- 1^{ère} Réflexion qualité dans les CDT en 1999 (CDT Dordogne)

- Consultez nos lettres de recommandations

