

PLAN QUALITÉ HÔTELS & THALASSOTHÉRAPIE



« Faites de votre centre de thalassothérapie une destination bien-être de haute qualité. Offrez-à vos curistes une expérience de remise en forme unique qui, au-delà de répondre à leurs besoins, dépasse leurs aspirations »

Trois niveaux d'engagement :

La qualité de l'offre de votre centre de thalassothérapie traitée de A à Z. De la mesure de la satisfaction de vos curistes, à l'intégration de vos prestataires en tant qu'acteurs de la politique touristique locale, jusqu'à la valorisation de la richesse et des spécificités de votre établissement... Vous souhaitez disposer de données fiables sur vos curistes, intégrer vos prestataires et proposer une offre cohérente.

Nous vous proposons 3 configurations possibles issues de 3 niveaux d'engagement de votre établissement de thalassothérapie :



1- L'observatoire qualité

MESUREZ LA SATISFACTION DE VOS CURISTES

- ✓ Proposez une offre correspondant aux attentes spécifiques de vos clients,
- ✓ Prenez conscience de votre avantage concurrentiel et valoriser-le (positionnement et cibles visées),
- ✓ Anticipez les tendances du marché dans un contexte hyper concurrentiel (produits compétitifs).



2- Les formations

IDENTIFIEZ VOS POINTS FORTS ET VOS ACTIONS D'AMÉLIORATION

- ✓ Faites un état des lieux sur le travail réalisé,
- ✓ Positionnez-vous par rapport aux exigences que vous vous êtes fixées,
- ✓ Identifiez vos axes d'amélioration,
- ✓ Proposez à votre personnel des formations adaptées et personnalisées qui répondent à vos attentes.



3- Le label

ADOPTÉZ UN LABEL QUALITÉ POUR VALORISER VOTRE THALASSOTHÉRAPIE

- ✓ Maîtrisez votre niveau d'exigence dans le temps,
- ✓ Contrôlez la validation de vos acquis,
- ✓ Obtenez la certification.



Proposez à vos curistes une prestation de haute qualité pour les fidéliser

Utilisation du logiciel support lesexigences.com

Avez-vous des moyens pour fidéliser vos curistes ?

AMÉLIORATION CONTINUE



3- Le label qualité

- 1- Full Service
- 2- Contrôle Qualité
- 3- Développer votre label ou obtenir la certification ISO 9001 : 2000

Disposez-vous d'outils et de méthodes pour répondre aux besoins de vos curistes ?



2- Les formations

Des actions de formation personnalisées avec un expert qualité et la mise en place d'un plan de coaching à distance pour vous accompagner dans votre projet qualité.

Vos curistes sont-ils heureux de venir chez vous ?

1- L'observatoire qualité

Une prestation certifiée ISO 9001 : 2000 sur laquelle vous pourrez communiquer en interne et auprès de votre clientèle.



Spécialiste de la démarche qualité dans la thalassothérapie

■ COTTILLE Développement est spécialisé dans la mise en place de démarches qualité dans le secteur d'activité du Tourisme et notamment de la thalassothérapie.

■ Le Plan Qualité Thalassothérapie a deux activités principales :

- La mise en oeuvre de démarches qualité pour les centres de thalassothérapie,
- La mise en place de ressources externes comme solutions répondant à des problématiques spécifiques.

■ Un organisme de formation et une équipe de chargés de mission proche de vous.

■ Une association avec la Marque Qualité Tourisme et la certification ISO 9001 : 2000.

■ Qualitedestination.com : un lieu de recherche et d'amélioration continue

- Veille continue sur la satisfaction des visiteurs,
- Développement de nouvelles méthodes de travail.

RÉSEAUX QUALITÉ / DESTINATION QUALITÉ :

Plans Qualité Destination en intégrant les prestataires (Arzon, Gréoux les Bains, Argelès sur Mer, Pays Dignois...)

Mise en place de démarches qualité destination pour les stations thermales (« Passeport Sérénité » à Dax et Forges les Eaux)

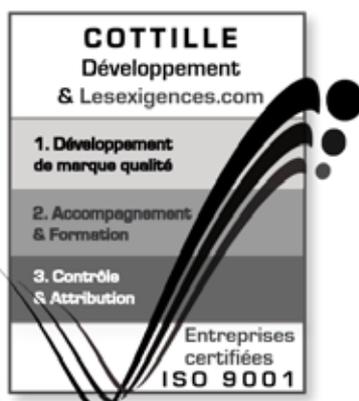
1^{er} accompagnement à la certification NF et ISO 9001 des Offices de Tourisme et CDT (Aix en Provence, Angers Loire Tourisme et Manosque, CDT Ariège)

Plan Qualité Thalassothérapie sur l'accueil et l'accompagnement des curistes, les techniques de vente.

Mise en place de procédures de qualité d'accueil et de suivi du client en front office .

Formation et accompagnement du personnel réceptif : Accueil - Suivi du Client - Techniques de Vente - Fidélisation.

Mise en place de référentiels qualité.



COTTILLE Développement

30 bis rue Clémence Royer
44 100 NANTES

E-mail : info@cottille.com

Site Internet : www.cottille.com

 N°Azur 0 810 810 901

Fax : 02-51-80-94-04

Ligne directe : 02-51-80-38-63