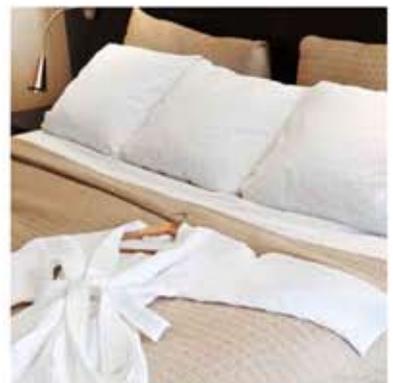


# PLAN QUALITÉ HÔTELLERIE



« Faites de votre hôtel un établissement dynamique et avant-gardiste grâce au professionnalisme de vos équipes et à la qualité des prestations offertes. Offrir l'exception à votre clientèle est notre devise. »



## Trois niveaux d'engagement :

La qualité de l'offre de votre hôtel traitée de A à Z. De la mesure de la satisfaction de vos clients, 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 clients, intégrer vos prestataires et proposer une offre cohérente.

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



### 1- L'observatoire qualité



#### MESUREZ LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS

- ✓ 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

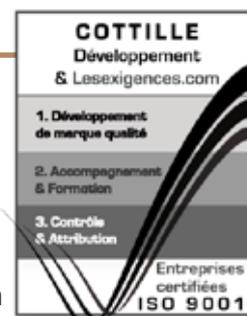
- ✓ Faites un état des lieux sur le travail réalisé,
- ✓ Positionnez-vous par rapport aux exigences que vous vous êtes fixées,
- ✓ Identifiez vos axes d'amélioration,
- ✓ Proposez à votre personnel des formations adaptées et personnalisées qui répondent à vos exigences

### 3- Le label



#### ADOPTÉZ UN LABEL QUALITÉ POUR VALORISER VOTRE HOTEL

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



# Proposez à vos clients une prestation de haute qualité pour les fidéliser

Utilisation du logiciel support [lesexigences.com](http://lesexigences.com)

Avez-vous des moyens pour fidéliser vos clients ?

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 clients ?



## 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 clients 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.



**COTTILLE**  
Développement  
& Lesexigences.com

1. Développement de marque qualité
2. Accompagnement & Formation
3. Contrôle & Attribution

Entreprises certifiées  
ISO 9001

# Spécialiste de la démarche qualité dans l'hôtellerie

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

■ Le Plan Qualité hôtellerie a deux activités principales :

- La mise en oeuvre de démarches qualité pour les hôtels,
- 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<sup>er</sup> 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 Hôtellerie sur l'accueil et l'accompagnement des clients.

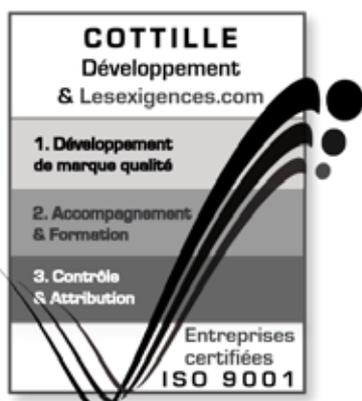
Mise en place de procédures de qualité d'accueil et de suivi du client en front office (organisation du travail).

Formation et accompagnement du personnel des départements : Réception, Etages, Restaurants & Bars, Réceptifs, Animation.

Thèmes :

- Accueil & Communication «suivi du Client»,
- Techniques de Vente,
- Gestion des réclamations,
- Satisfaction & Fidélisation des clients.

Mise en place de référentiels qualité pour chaque département.



## COTTILLE Développement

30 bis rue Clémence Royer  
44 100 NANTES

E-mail : [info@cottille.com](mailto:info@cottille.com)

Site Internet : [www.cottille.com](http://www.cottille.com)

 N°Azur 0 810 810 901

Fax : 02-51-80-94-04

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