



UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE

un service



FICHE PRATIQUE / Tous professionnels

Renforcer la compétitivité de mon offre S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS



Une démarche de progrès peut être mise en œuvre par toute entreprise, quelle que soit sa taille, ses moyens ou son secteur d'activité. Elle permet :

- de mieux répondre à la demande des clients, de plus en plus exigeants, et d'augmenter leur confiance dans vos services ;
- de valoriser votre établissement et de vous démarquer par rapport à la concurrence ;
- d'améliorer votre organisation interne en fédérant vos équipes autour d'un projet commun.

BON À SAVOIR

LES CONSOMMATEURS
ACCORDENT DE PLUS EN
PLUS D'IMPORTANCE AUX
LABELS, GARANTIE DE
QUALITÉ D'ACCUEIL ET
DE SERVICE



Pour plus d'informations :
CCI AVEYRON -
www.aveyron.cci.fr

Vous faites le plus beau métier du monde car vous êtes les premiers ambassadeurs de la destination France !

Votre CCI vous propose de suivre son nouveau programme High Hospitality.

Un programme fait pour vous...

Vous pourrez améliorer votre qualité d'accueil, renforcer vos compétences et celles de vos équipes, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle et développer votre activité.

Bienvenue à la High Hospitality Academy !

L'Etat et les professionnels du tourisme s'engagent dans la qualité d'accueil

Plus de 10 000 établissements sont porteurs d'une marque nationale du tourisme et couvrent toute la chaîne d'accueil : hébergement, restauration, lieux de visite, points d'informations, activités sportives et de loisirs...



1. CHOISIR MA DÉMARCHE QUALITÉ

Avant de vous engager, il vous faut tout d'abord choisir le label le plus adapté à votre activité et à votre entreprise. Les démarches présentées dans cette fiche et celles reconnues par la marque Qualité Tourisme bénéficient d'une forte reconnaissance nationale ou au sein de votre destination touristique.

2. PRÉPARER MA CANDIDATURE

Votre CCI peut vous accompagner dans l'évaluation de votre établissement pour prétendre à l'obtention du label. Proposez à votre personnel de se joindre à cette démarche, et d'en faire un vrai projet d'équipe autour de valeurs communes pour satisfaire encore mieux vos clients.

3. ÊTRE AUDITÉ

En fonction du choix du label, une visite mystère est effectuée dans votre établissement afin d'évaluer le respect des critères. Un dossier de compte-rendu vous est envoyé, avec des propositions et des recommandations d'amélioration.

4. ACCÉDER AU LABEL OU À LA MARQUE

Vous pouvez obtenir la marque ou le label choisi si vos résultats à l'audit sont conformes à la qualité attendue. Dans ce cas, vous communiquez avec vos clients, vos partenaires, vos équipes, vos fournisseurs et les recommandations vous aident à être toujours plus performant !

LES LABELS DE QUALITÉ



La reconnaissance Qualité

- Une marque portée par l'Etat, qui fédère les démarches Qualité les plus exigeantes
- Elle permet au consommateur de choisir des prestations de qualité qui lui apporteront la plus grande satisfaction
- Plus de 5 000 établissements titulaires de la marque (hôtels, campings, entreprises,...)

Qualité de l'accueil et des services, professionnalisme et valorisation des ressources locales, ... sont des valeurs essentielles de la marque.

dgcis.gouv.fr/marques-nationales-tourisme



PRÉFÉRENCE COMMERCE

Objectif : faire évoluer et dynamiser son accueil, ses services et son point de vente avec l'appui d'un conseiller, pour fidéliser et développer sa clientèle.

- Pour qui : commerçants, artisans-commerçants et prestataires de service accueillant du public
- Le label est attribué pour une durée de 2 ans
- On compte plus de 700 commerces labellisés en France
- www.cci.fr/web/entreprises/preference-commerce



MAÎTRE RESTAURATEUR

Objectif : récompenser l'excellence des meilleurs professionnels de la restauration traditionnelle en matière de qualité.

- Pour qui : restaurants
- Le titre est attribué pour une durée de 4 ans
- On compte aujourd'hui 2700 établissements titrés en France
- www.maitresrestaurateurs.com

De 1* à 5*, le classement des hébergements touristiques

Le classement par étoile apporte une garantie officielle de qualité de service et de confort aux clientèles françaises et internationales dont les exigences sont de plus en plus élevées.

La démarche de classement est simple et rapide en vous inscrivant sur le site www.classement.atout-france.fr



Les autres labels et marques du Tourisme en France

Les labels nationaux : Patrimoine mondial de l'Unesco - Stations classées - Grands Sites de France

Les labels à caractère environnemental : Pavillon bleu - Stations vertes - Villes et villages fleuris - Famille + - France Stations Nautiques - Les plus beaux villages de France - Sites remarquables du goût - Villages étape - Stations kid - Ville passion ...

Les labels liés à l'hébergement et à la restauration : Accueil Paysan - Gîtes de France - Gîtes PANDA - HôtelCert - Logis de France - Randonnée pédestre - Loisirs de France - Rando Accueil - Bienvenue à la Ferme - Clévacances - Famille Plus - Fleurs de Soleil - Restaurateurs de France - Tables & Auberges de France ...



CAMPING QUALITÉ

Objectif : proposer aux vacanciers un choix de campings conforme à leurs exigences en termes d'accueil, de propreté, d'information, de qualité d'emplacement et de respect de l'environnement.

- Pour qui : campings
- Le label est attribué pour 3 ans
- Près de 1 000 campings titulaires de la marque
- www.campingqualite.com/

LES LABELS ENVIRONNEMENTAUX



LA CLEF VERTE

Objectif : valoriser les établissements engagés dans des démarches de protection de l'environnement et de développement durable, permettant de limiter les impacts de l'activité touristique sur l'environnement.

- Pour qui : hôtels, campings, meublés et chambres d'hôtes, résidences de tourisme, restaurants...
- Le label est attribué pour 3 ans
- 2 300 établissements labellisés dans 44 pays, dont 600 en France
- www.laclefverte.org



ECOLABEL EUROPÉEN D'HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES ET CAMPINGS

Objectif : distinguer les hébergements touristiques qui s'engagent à réduire l'impact de leur activité sur l'environnement, à former leur personnel et à sensibiliser leurs clients à la préservation de l'environnement.

- Pour qui : hôtels, campings, gîtes, villages de vacances...
- Le label est attribué pour 2 ans
- Plus de 250 hébergements et 70 campings en France
- www.ecolabels.fr/fr/espace-consommateurs/l-ecolabel-europeen-pour-un-tourisme-responsable

LE LABEL DE L'ACCESSIBILITÉ

Besoin d'informations, de conseils, d'un accompagnement ?

Contactez vos conseillers tourisme et commerce :
05 65 77 77 00

Plus d'infos

- Pour les campings : classement, label Camping Qualité, labels environnementaux, ... : Fédération Régionale de l'Hôtellerie de Plein Air (FRMPHPA) 05 62 05 87 41 - contact@campings-midi-pyrenees.com
- Pour tous types d'établissements touristiques : label Tourisme & Handicap : Comité Départemental du Tourisme de l'Aveyron 05 65 75 40 12 - ([espace professionnel label T&H](mailto:espace_professionnel_label_T&H)) - infos@tourisme-aveyron.com



TOURISME & HANDICAP

Objectif : apporter une information objective, homogène et garantie sur l'accessibilité des sites et des équipements touristiques, en distinguant quatre familles de handicaps (auditif, mental, moteur, visuel)

- Pour qui : hébergements, activités culturelles et de loisirs...
- Le label est attribué pour 5 ans
- On compte aujourd'hui 5 200 établissements labellisés
- www.dgcis.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-tourisme-et-handicap

PLUS D'INFOS

Notez ici les éléments clés, essentiels pour votre métier

→ MON MÉMO PRATIQUE



Pour plus d'informations, contactez le [Pôle Tourisme](#) ou le [Pôle Commerce](#) de la CCI en fonction de votre activité :

05 65 77 77 00
info@aveyron.cci.fr