



CCI BRETAGNE



DÉMARCHE QUALITÉ

Qualité tourisme, signe extérieur de confiance

Le plan Qualité Tourisme, est une sélection de démarches qualité mises en place par des réseaux de professionnels du tourisme, des acteurs institutionnels du territoire ou des entreprises, elles-mêmes.

LES AVANTAGES DE QUALITÉ TOURISME

La marque améliore la visibilité de l'offre touristique de qualité. Elle constitue une garantie pour les touristes. Elle assure une promotion accrue, en France et à l'étranger, des professionnels engagés dans la qualité. Les professionnels adhérents justifient ainsi le slogan de Qualité Tourisme™ : « Signe extérieur de confiance ».

LES CRITÈRES DE SÉLECTION

- Etre en conformité avec la réglementation de sa filière professionnelle,
- Etre classé si la filière professionnelle dispose d'un classement réglementaire,
- Faire l'objet d'un audit externe et indépendant sous forme de visite en client mystère à une fréquence régulière
 - Tous les 5 ans si vous êtes un professionnel accompagné adhérent ou affilié à un Partenaire de la Marque,
 - Tous les 3 ans si vous êtes un professionnel autonome (il n'existe pas de Partenaire territorial sur votre territoire et votre activité),
- Atteindre une note « Qualité Tourisme™ » supérieure à 85% : vous pouvez tester votre établissement grâce à [l'auto-évaluateur en ligne](#),
- Mettre en place une écoute client : traitement des réclamations, mise en place d'un questionnaire de satisfaction,
- Suivre le suivi qualité de votre Partenaire si vous êtes un professionnel accompagné afin de réduire la fréquence des audits.

LES ACTIVITÉS CONCERNÉES

La marque Qualité Tourisme™ englobe toutes les prestations qui sont au coeur de l'offre touristique française :

- hébergement
- restauration
- lieux de visite
- visites guidées
- activités sportives et de loisirs
- information touristique (office de tourisme, port de plaisance)
- commerce
- agences de locations saisonnières
- séminaires/centres de congrès

Plusieurs types de démarches qualité animées par des acteurs nationaux et reconnues conformes aux exigences du Plan Qualité Tourisme™ existent. Il peut s'agir de démarches qualité animées par des chaînes volontaires, des chaînes intégrées, des associations de professionnels.

En Bretagne, le dispositif qualité territorial porté par la CCI Bretagne vous permet de solliciter la marque localement si vous êtes restaurateur, hôtelier indépendant ou encore établissement de loisirs.

LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™

UNE MARQUE DE QUALITÉ

Qualité Tourisme™ est une marque qui fédère les démarches qualité rigoureuses engagées par les professionnels du tourisme dont l'objectif est la qualité du service pour la satisfaction du client.

UNE MARQUE DE CONFIANCE

Déposée par le ministère délégué au Tourisme, la marque Qualité Tourisme™ constitue pour vous aussi bien que pour vos clients, un gage de confiance. Pour en savoir plus, consultez [le site Internet national des marques du Tourisme](#) ou contactez directement le conseiller d'entreprise de votre CCI.