



SNEPA

la force d'un réseau
délégataire!



QUALITÉ
TOURISME

Qu'est-ce que Qualité Tourisme?

- La marque Qualité Tourisme est le seul label reconnu par l'État attribué aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations.

Une démarche centrée sur la perception du client et sur une évaluation objective



« En permettant aux exploitants de parcours aventure de s'engager dans une démarche qualité adaptée et orientée vers la satisfaction des clients, le SNEPA apporte un soutien fort à ses adhérents et à toute la profession ».

Comment obtenir Qualité Tourisme?

- 1** Vous vous autoévaluez à l'aide du pré-diagnostic en ligne.
- 2** Vous déposez votre dossier de candidature.
- 3** Votre référent qualité SNEPA valide avec vous votre autoévaluation et vous propose un plan d'actions afin d'atteindre les objectifs requis.
- 4** Votre référent qualité s'assure que les actions correctives sont en place et que vous êtes prêt pour accueillir l'audit.
- 5** L'auditeur client mystère se rend dans votre parc en haute saison, puis se dévoile en fin d'audit afin de vous restituer ses conclusions.
- 6** Le comité de sélection statue sur votre labellisation et vous attribue (ou non), la marque Qualité Tourisme pour une durée de 3 ans.

Le SNEPA s'engage

Dès votre adhésion, vous bénéficiez :

- ✓ *D'accompagnements et de conseils personnalisés pour vous aider à obtenir la marque Qualité Tourisme.*
- ✓ *De la mise à disposition d'un logo pour vos communications « En cours de démarche Qualité Tourisme ».*
- ✓ *D'un audit qualité « client mystère » réalisé par un organisme indépendant.*



Un client satisfait est le meilleur vecteur de promotion de votre parc

Après l'obtention de la marque :

- ✓ *Mise à disposition des outils de communication Qualité Tourisme : site Internet Qualité Tourisme, kit de communication Qualité Tourisme (flyer, bannière, bouton, QR Code, etc.), valorisation sur le site Internet du SNEPA, communiqué de presse...*
- ✓ *Fourniture du panneau Qualité Tourisme.*
- ✓ *Réductions sur certains services payants du SNEPA (revue EPS, panneaux, etc.).*
- ✓ *Traitement et analyse des réclamations et questionnaires de satisfaction, fourniture d'outils...*
- ✓ ***Une formation par an organisée lors du Congrès Annuel des PAH, sur des thèmes spécifiques : Gestion des réseaux sociaux, Mieux référencer son site internet, Maîtriser ses supports...***
- ✓ ***Une formation organisée par notre partenaire, l'AFFORPAH, offerte pendant la durée de la démarche (une tous les 3 ans), parmi CQP OPAH, Responsable de Jour et Gestion et contrôle des EPI.***

Plus de 5 750 prestataires toutes filières confondues ont obtenu la reconnaissance Qualité Tourisme (au 01/03/2015).



Combien ça coûte ?

> **450 euros pour 3 ans**
(durée de validité de la marque Qualité Tourisme)

Offre de lancement :
réservé aux adhérents du SNEPA
150 euros
de réduction sur le forfait
pour toute inscription
avant le 31 mars 2016!



Syndicat National des Exploitants de Parcours Aventure

67, rue Saint-Jacques - 75005 Paris

Port: 07 77 23 56 31 - h.barbe@snepa.org

du mardi au vendredi de 9h 30 à 12h 30 et de 13h 30 à 17h 30