



# 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