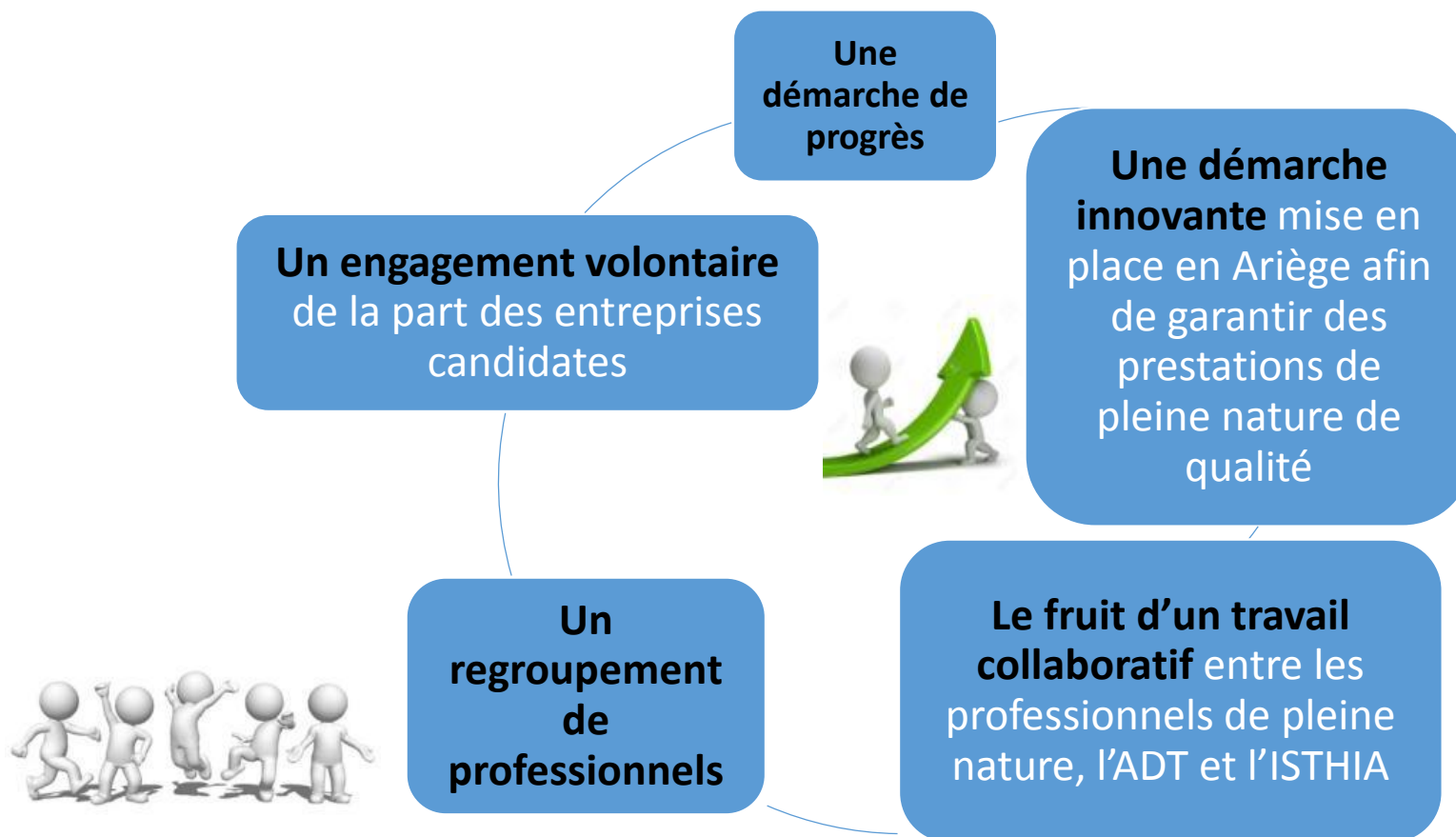


Le label « Qualité Outdoor Ariège Pyrénées »

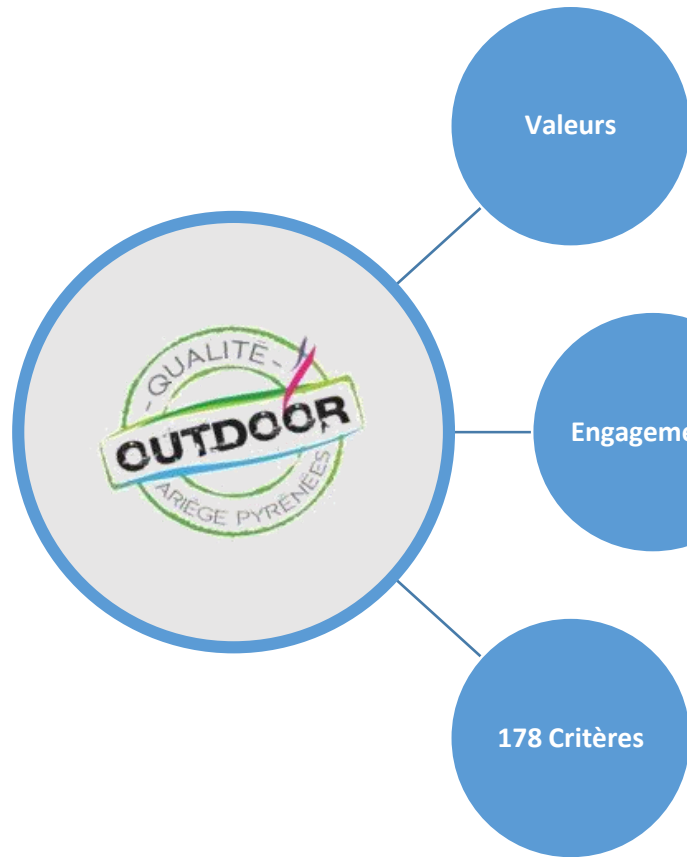




Qualité Outdoor.... c'est quoi?



Qualité Outdoor.... c'est quoi?



- La convivialité
- Le partage
- Le respect
- La préservation de l'environnement
- La découverte du territoire ariégeois



Engagements

- Des engagements basés sur les attentes de la clientèle et sur les trois piliers du développement durable



178 Critères

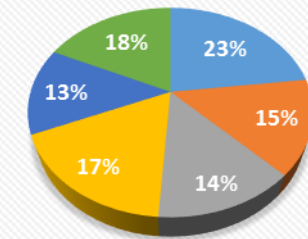
- dans le domaine de la communication, de l'accueil du client, de l'implication dans la vie locale
- contrôlés lors d'audits mystères



Le référentiel ou aussi appelé grille de critères

Depuis 2016, la grille se compose de 178 critères répartis en thématiques

Répartition par thématique



- LA COMMUNICATION
- LA RELATION CLIENT
- L'ACCUEIL CLIENT
- LA PRESTATION D'ACTIVITE
- LES CLIENTS (Cibles et suivis)
- LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Qualité Outdoor..... Pour qui?



5 Prérequis :

- Être une personne morale ou physique **du secteur marchand. La structure vend une prestation touristique.**
- Être **ouvert** au public au moins **3 mois** (*consécutif ou non*) dans l'année.
- Avoir un **point d'accueil du public** situé sur le département **ariégeois**, ou un **siège social** sur une commune de l'Ariège.
- Exercer une activité dans le respect de la réglementation en vigueur.
(*Diplômes d'encadrement à jour*)
- Proposer des activités Outdoor qui favorisent **la découverte et le respect du milieu.**
(*Les activités motorisées sont exclues.*)

Qualité Outdoor..... Quels engagements?

- Fournir **une information claire, à jour et complète** sur les supports de communication de l'entreprise
- Avoir une structure ou **des points de rendez vous facilement accessibles** et identifiables pour le client
- Avoir une **relation client professionnelle et personnalisée** dans l'ensemble du processus d'achat (demande d'information, réservation, facturation, etc.)
- **Accueillir** de façon **personnalisée et conviviale** ses clients
- **Partager** sa connaissance de son métier, de son environnement, du territoire et de ses richesses ; promouvoir les productions locales



Qualité Outdoor.... Quels engagements?

- Proposer **une prestation avec un encadrement qualifié, prévenant**, motivé par l'échange avec sa clientèle et attentif à l'impact de l'activité sur l'environnement naturel



- Mettre à disposition des clients **du matériel et des équipements** d'accueil conformes à la réglementation, **propres et en bon état**



- Offrir des **produits adaptés aux différents types de clientèle accueillis** et leur porter une attention particulière



- Engager une démarche de **gestion environnementale** dans son entreprise



- Prendre en compte les principes de **développement durable** dans ses pratiques

- Mettre en place une procédure de **suivi de la satisfaction client** et du traitement des réclamations

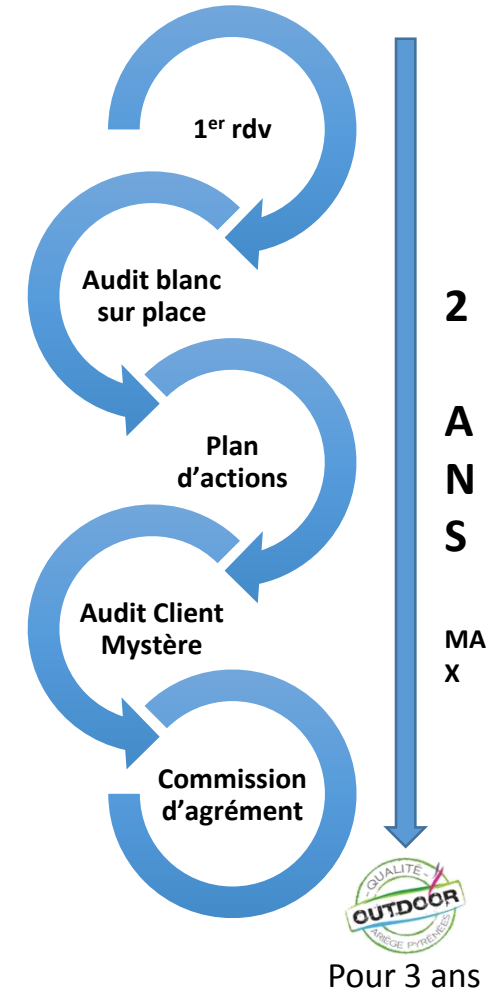


Qualité Outdoor..... Pourquoi intégrer la démarche ?



Le processus de certifications

- ❶ Entretien personnalisé avec l'ADT : présentation de la démarche, de la grille de critères, échange sur le processus global
- ❷ Visite de la structure et audit blanc; définition d'un plan d'actions
- ❸ Accompagnement dans la réalisation du plan d'actions
- ❹ Déclenchement de l'audit: contrôle de la grille de critères par un « client mystère », formalisé sous la forme d'un rapport de visite
- ❺ Examen du rapport de visite par la commission d'agrément quand le résultat de l'audit est conforme aux exigences /
Délai de 6 mois laissé à l'entreprise pour valider les critères manquants
- ❻ Attribution du label et mise à disposition du kit de communication



Qualité Outdoor..... Combien ?



75 €
par an

L'adhésion à l'association des professionnels Ariège Pyrénées Qualité Outdoor



Du temps et de l'investissement humain dans et pour son entreprise, et dans l'association

400€
Tous les
3 ans

L'audit externe réalisé par un cabinet spécialisé

Le temps de travail de coordination et la moitié de la prestation (800€) du cabinet d'audit externe est pris en charge par l'ADT.

Il reste donc à votre charge :

- la prestation touristique pour un ou deux clients mystères. Les clients mystères ne doivent donc pas payer les prestations qu'ils ont contrôlées. Vous devez les rembourser s'ils ont payé avant la consommation de l'activité.
- la moitié de la prestation d'audit externe réalisé par le cabinet spécialisé. Environ 400€

Les outils d'accompagnement



Accompagnement dans la
définition de sa stratégie
marketing



Audit des sites internet des
entreprises engagées



Indicateurs de performance

Plus d'infos auprès de

caroline.bayard@ariegepyrenees.com

05 61 02 06 93

