



REFERENTIEL QUALITE TSF

HOTEL RESTAURANT

Accueil, Information, séjour, service du petit déjeuner, restauration



INTERÊT DE LA MISE EN ŒUVRE D'UN REFERENTIEL QUALITE TSF

- le développement de la clientèle (amélioration de la satisfaction, fidélisation, différenciation face à la concurrence, acquisition de la confiance)
- l'amélioration de la rentabilité (gain de productivité, baisse des coûts de la non-qualité, meilleur résultat financier des investissements)
 - la reconnaissance du professionnalisme affirmée,
- un accès facilité aux aides économiques de l'Etat et des collectivités territoriales,
 - recruter et fidéliser le personnel,



OBJECTIFS DU REFERENTIEL

- être reconnu comme proposant des prestations de qualité notamment par les consommateurs et les relais prescripteurs (commerciaux, distributeurs),
 - être identifié par le plus grand nombre et notamment les consommateurs en bénéficiant d'un signe de reconnaissance développé au plan international par TSF,
- disposer d'un outil de mesure et de suivi du niveau de qualité des prestations proposées.



RESULTAT ATTENDU DE LA MISE EN ŒUVRE DU REFERENTIEL QUALITE TSF

- le renforcement de l'image « qualité » de l'entreprise,
 - la mise en valeur d'un argument de vente,
- le renforcement de la confiance des clients (du grand public et distributeurs),
 - la différenciation vis-à-vis des concurrents,
- l'accès à de nouveaux marchés en répondant notamment aux exigences internationales,
- l'accroissement de la satisfaction de la clientèle (fidélisation, propension à consommer, transmission d'une bonne image auprès de clients potentiels),
- la baisse des coûts de la non-qualité associée à des gains de productivité,
 - une meilleure cohésion et motivation du personnel.



LE REFERENTIEL QUALITE TSF

Démarche qualité des opérateurs classée selon le parcours des clients

- l'accueil téléphonique,
- l'envoi de courrier aux clients,
- la réception des clients,
- les circulations et parties communes de l'établissement,
 - la chambre,
- le petit déjeuner en salle et en chambre (à partir de 2*),
- lorsqu'elle existe la restauration en salle (restaurant) et/ou en chambre (Room service),
 - les services annexes lorsqu'ils existent : le bar, la salle de réunion, les équipements ludiques (espace de jeux pour les enfants), sportifs ou de détente (piscine, jacuzzi...).



LA MISE EN ŒUVRE DU REFERENTIEL

PREMIERE INTERVENTION DE TSF

Le séminaire permettra aux opérateurs :

- d'une part d'étudier le référentiel et d'obtenir les précisions nécessaires
- d'autre part d'adapter le référentiel aux contraintes économiques et sociales locales

DEUXIEME INTEVENTION DE TSF

Mise en œuvre du référentiel par les opérateurs dans leur établissement et première évaluation avec la grille de contrôle

TROISIEME INTERVENTION DE TSF

Certification individuelle de chaque établissement après contrôle de la mise en œuvre du référentiel qualité et remise officiel du panonceau TSF