



Pistes de réflexion pour une Démarche Qualité proposée aux hôteliers volontaires

Jérôme LEBREC
Directeur de STELO Formation

Une démarche Qualité

Pour quoi faire ?

Quels sont les critères de choix d'une destination tourisme ?

- ▶ La nature, l'environnement
- ▶ Le patrimoine, la culture
- ▶ (la sécurité)
- ▶ L'accueil



L'accueil !....

- ▶ 1 personne satisfaite en parle à 1 ou 2 personnes !
- ▶ 1 personne mécontente en parle à 10 personnes !

L'accueil :

- L'hébergement (hard)
- La restauration (hard)
- La qualité des services (soft)

Que faire ?

- ▶ Rien
- ▶ Ecouter
- ▶ Questionner

Rien !

- ▶ Car je suis bon, très bon
- ▶ Si plainte il y a, c'est que le client ne comprend rien, voire qu'il est bête.
- ▶ Ce n'est pas ma faute, c'est la faute du personnel, une bande d'incapable
- ▶ Est-ce ma faute si la chambre est sale, s'il n'y a pas d'eau, si..., si...

Ecouter !

- ▶ S'excuser
- ▶ Promettre que ça n'arrivera plus
- ▶ S'expliquer, se justifier
- ▶ Réagir au coup par coup, c'est bien mais...

Questionner, se questionner

- ▶ Questionnaire en chambre
- ▶ Collecter les avis
- ▶ TripAdvisor

Et si on adoptait une démarche Qualité ?



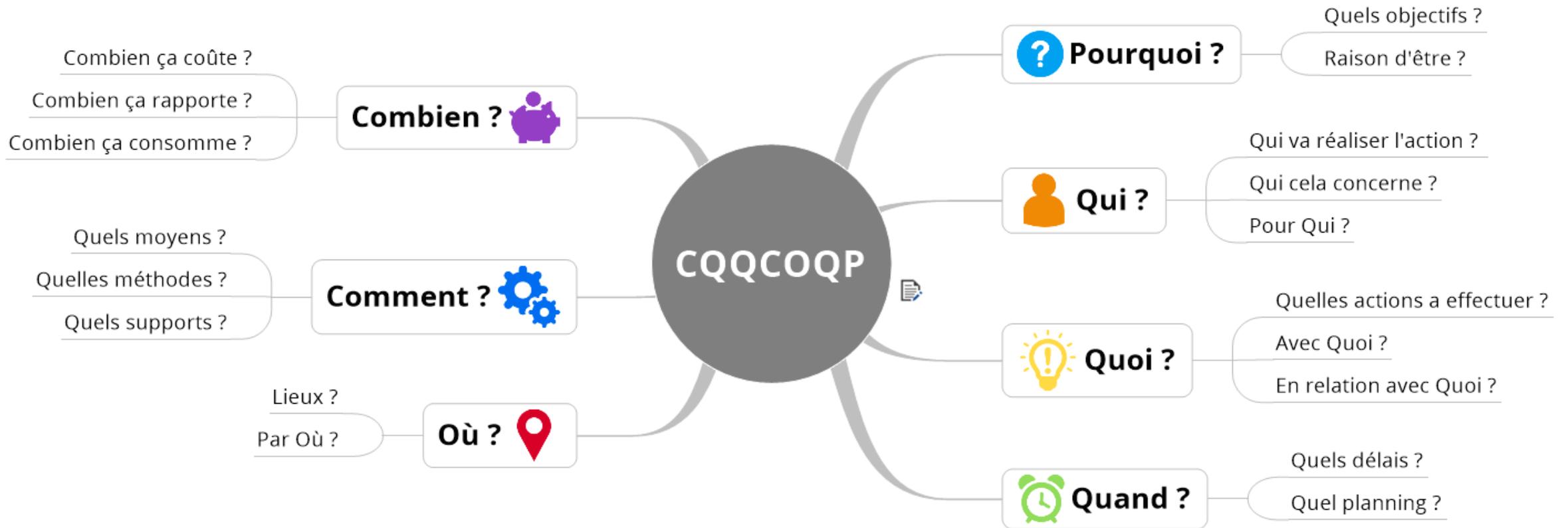
Quel intérêt y a-t-il à mettre en œuvre une démarche Qualité?

- Développer la clientèle grâce à une amélioration permanente de la satisfaction de la clientèle
- Faire reconnaître notre professionnalisme
- Fidéliser les équipes
- Améliorer la rentabilité de l'entreprise

1^{ère} méthode

C Q Q C O Q P

1^{ère} méthode...



Un exemple:

- ▶ La longueur du service au restaurant



Combien de fois ?

Quoi ?

Quand ?

Comment ?

Où ?

Qui ?

Pourquoi ?

Pour qui ?

Combien de fois ?

5 plaintes

Quoi ?

Longueur du service

Quand ?

Service du diner

Comment ?

Sensibiliser puis former

Où ?

Salle de restaurant

Qui ?

Responsable de salle / serveurs

Pourquoi ?

Améliorer la qualité de service

Pour qui ?

Pour le client

C'est bien mais est-ce suffisant??

2^{ème} méthode: **Mettre en place un référentiel**

- ▶ Pour être reconnu par les consommateurs
- ▶ Pour avoir un outil en interne de référence pour les équipes
- ▶ Pour assurer une Qualité constante dans notre prestation

Le même exemple:

La longueur du service



Référentiel possible:

▶ *Le service du client au restaurant*

▶ 322 - Le serveur au restaurant s'assure de la satisfaction du client au moins une fois durant le repas.

▶ Oui Non Non Mesuré

▶ 323 - Le serveur au restaurant est attentif au bon déroulement du repas

▶ Oui Non Non Mesuré

▶ 324 - Le serveur souhaite un 'bon appétit' ou une 'bonne dégustation' au client.

▶ Oui Non Non Mesuré

▶ 325 - L'attente entre les plats est gérée.

▶ Oui Non Non Mesuré

▶ 326 - Le service de la boisson au restaurant est adapté.

▶ Oui Non Non Mesuré

Un autre exemple :

- ▶ Les salles de bain



Référentiel possible:

258 - Les revêtements de la salle de bains sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

259 - Le mobilier et les équipements de la salle de bains sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

260 - Le mobilier et les équipements de la salle de bains sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

261 - Le linge de toilette est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

262 - Le linge de toilette est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le personnel:



Référentiel possible:

▶ *L'accueil du client au restaurant*

- ▶ 299 - Le comportement du personnel et/ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée à l'arrivée du client au restaurant.
 - ▶ Oui Non Non Mesuré
- ▶ 300 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de restaurant est propre et soignée.
 - ▶ Oui Non Non Mesuré
- ▶ 301 - Le client est spontanément salué par le personnel à son arrivée dans la salle de restaurant..
 - ▶ Oui Non Non Mesuré
- ▶ 302 - L'accueil est cordial à l'arrivée du client au restaurant.
 - ▶ Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Les incontournables:

- ▶ **L'état et la propreté des locaux:** Hall, réception, chambres salles de bain
- ▶ **La tenue et le comportement des équipes.**