



Réalisation d'audits en client mystère pour le label Qualité Outdoor - 2016

ADT ARIEGE- Contact : Mme Caroline Bayard - Chargée de mission sports de nature



Contexte :

Les activités de pleine nature, en essor depuis plusieurs années, constituent un levier majeur de développement touristique pour le département de l'Ariège. Dans ce cadre, l'ADT Ariège ainsi que ses partenaires fondent le projet européen de coopération transfrontalière « RESPIR ». En parallèle, l'ADT et les prestataires de pleine nature ont créé et mis en œuvre une démarche qualité dédiés aux APN : le label Qualité Outdoor.

Objectifs :

Réaliser les audits mystères pour les entreprises qui souhaitent entrer dans la démarche Qualité Outdoor et pour celles qui sont en renouvellement de leur label, obtenu en 2013.

Coût des audits hors frais de déplacement : 7 975 euros

Missions :

Réalisation des audits client mystère d'entrée ou de renouvellement en vue de l'attribution du label Qualité Outdoor

Organisation des tournées sous forme de 3 circuits en fonction du profil client visé

- Tournée n°1 - En Famille + Golf
- Tournée n°2 - Randonnée - En couple ou entre amis
- Tournée n°3 - Sportive - En couple ou entre amis
- Tournée n°4 - Tournée « de sécurité »

Tests en Amont : Réalisation d'audits documentaires et tests de l'accueil à distance

Réalisation des audits : consommation des prestations en client mystère et débriefing avec les entreprises

Calcul des pourcentages atteints et rédaction des rapports de visite : pour chaque entreprise audité, par l'auditeur.

Remise des rapports à l'entreprise concernée et à l'ADT

Types de structures concernées :

Randonnées en Lamas, Golf, accrobranche, refuge, gîte d'étape, sortie nature « marmotte », spéléologie, canyonisme, rafting, ...

Début Juin 2016 : ETAPE 1

Réunion de lancement:

Rendez-vous préparatoire avec l'ADT à distance

Juin-Juillet 2016 : ETAPE 2

Organisation des tournées

Juin-Juillet 2016 : ETAPE 3

Tests en Amont :

Réalisation d'audits documentaires et tests de l'accueil à distance

Août-Sept 2016 : ETAPE 3

Calcul des pourcentages atteints et rédaction des rapports de visite :

pour chaque entreprise audité, par l'auditeur.

Juillet-Août 2016 : ETAPE 3

Réalisation des audits : prestation et débriefing avec les entreprises

Sous forme de 3 circuits en fonction du profil client visé

Début Sept 2016 : ETAPE 3

Remise des rapports.

A l'entreprise concernée et à l'ADT