

# INTÉGRER LA QUALITÉ DANS MON ENTREPRISE DE TOURISME

## VOS DÉFIS, VOS QUESTIONS

### Je suis dans le secteur touristique et je souhaite :

- Évaluer les points forts et les points faibles de mon entreprise dans le secteur du tourisme.
- Améliorer mon offre et l'accueil de mes clients.
- Fidéliser ma clientèle.
- Me différencier par rapport à la concurrence, par un label certifié et national.
- Intégrer une démarche de progrès continu.

## NOTRE OFFRE, VOS AVANTAGES

### Votre CCI vous accompagne dans une démarche qualité spécifique.

#### Offre Qualité Tourisme Martinique.

**Description :** vous faites une démarche volontaire pour intégrer un dispositif et une marque reconnus au plan national, et adaptés au territoire.

La certification Qualité Tourisme prouve que votre entreprise répond au référentiel Qualité.

#### La démarche s'effectue en 4 étapes :

- 1 • Planification des actions d'amélioration par un diagnostic préliminaire de votre établissement.
- 2 • Audit client « mystère » avec remise de rapport d'évaluation.
- 3 • Validation de l'obtention de la marque Qualité Tourisme par un comité de gestion.
- 4 • Certification accordée par le Comité Régional de Gestion de la Marque pour une durée illimitée avec évaluation tous les 5 ans.

Vos **avantages** sont multiples. La démarche vous permet de :

- Valoriser votre personnel par la mise en exergue des points forts de votre entreprise.
- Crédibiliser votre offre et vos prestations, notamment lors de la recherche de financements.

**Modalités :** dispositif payant, co-financé par des fonds publics.

## LE CHIFFRE CLÉ

PLUS DE **100**  
ENTREPRISES

relevant de l'Hôtellerie  
et de la Restauration  
ont déjà intégré la  
démarche Qualité  
Tourisme avec l'appui  
de la CCI Martinique.

Pour aller plus loin :  
contactez votre CCI au **0596 55 28 00**  
ou rendez-vous aux points d'accueil  
(Fort-de-France, Trinité, Marin, Saint-Pierre)  
et demandez à rencontrer un conseiller.  
[martinique.cci.fr](http://martinique.cci.fr)

 CCI MARTINIQUE  
**L'esprit  
GAGNANT !**