

contacts

Pour les professionnels de l'hébergement, de la restauration et de la visite d'entreprises

Mathieu PARENT

Direction du Développement Commerce Tourisme EEF
Conseiller Tourisme - CCIT des Ardennes

18A, avenue Georges Corneau - 08106 Charleville-Mézières
Tél. : 03 24 56 62 49 - mathieu.parent@ardennes.cci.fr

Linda PLAISANT

Conseiller en Développement
CCIT de la Marne

Site de Reims : 5 rue des Marmouzets - CS 60025 - 51722 Reims Cedex
Port : 06 48 00 83 02 - linda.plaisant@marne.cci.fr

Florence FRANCOIS

Conseiller en Développement
CCIT de la Marne

Site de Châlons-en-Champagne (siège social)
42 rue Grande Etape - CS 90533 - 51010 Châlons-en-Champagne Cedex
Port : 06 07 85 61 24 - florence.francois@marne.cci.fr

Pour les professionnels du loisir et de la découverte de sites

Jérôme DEBARNOT

Chargé de développement - UDOTSI / Animation Numérique / Qualité Tourisme
Agence de Développement Touristique des Ardennes

24, Place Ducale - B.P. 419 - F - 08107 Charleville-Mézières Cedex
Tél. : + 33 (0) 3 24 56 68 70 - debarnot@ardennes.com

Rachel DEBELLE

Agence de Développement Touristique de la Marne

Tél. : 03 26 69 59 32 - Port : 06 72 24 08 76
13 bis, rue Carnot - CS50074 - 51006 Châlons-en-Champagne Cedex
r.debelle@tourisme-en-champagne.com

Service déconcentré du Ministère de l'économie et des finances

La DIRECCTE Grand Est

Pôle 3E (Entreprises, Emploi et Economie)

Service du Développement Economique et des Mutations Economiques

Unité économie de proximité en charge de l'appui au Tourisme, au Commerce et à l'Artisanat

6, rue Gustave Adolphe Hirn - 67085 Strasbourg Cedex



Création graphique CCI Marne - 04/2016

Qualité Tourisme™ MARNE / ARDENNES

Renforcer la valorisation de votre établissement

Un accueil et des prestations de qualité garantis par l'Etat



Qualité Tourisme™ MARNE / ARDENNES

Un accueil et des prestations de qualité garantis par l'Etat

Vous êtes
un **professionnel du tourisme,**
restaurateur, hôtelier,
ou **gérant d'une activité de loisir ?**

Vous souhaitez développer votre activité
et fidéliser votre clientèle ?

Témoignages

« La grille Qualité Tourisme nous aiguille sur les points d'amélioration, notamment l'accueil du client. » - Gérante **Camping de la Motte** -

« On a recherché une relation privilégiée avec notre clientèle, on essaie d'être proche d'eux pour qu'ils nous fasse part de leurs besoins à tout moment, que ce soit pendant mais aussi après leur séjour. »

- Gérante **Hôtel Le Clos de Mutigny** -

Le saviez-vous ?

73%

des touristes sont influencés par les commentaires laissés sur internet (photos, commentaires, ou vidéos).

Un client satisfait est le meilleur vecteur de promotion de votre offre de services.



La marque
Qualité Tourisme™
marque de l'Etat,
certifiée aux clients

la qualité de votre accueil

Qualité Tourisme fait la différence

→ L'intention de revisite d'un prestataire augmente de **12%** quand les clientèles ont séjourné dans un hébergement marqué Qualité Tourisme™.



+ 12%



→ Les établissements Qualité Tourisme™ sont **77,2%** plus nombreux à disposer d'une note supérieure à 8/10 sur les plateformes internet comme Tripadvisor, comparés aux autres établissements.



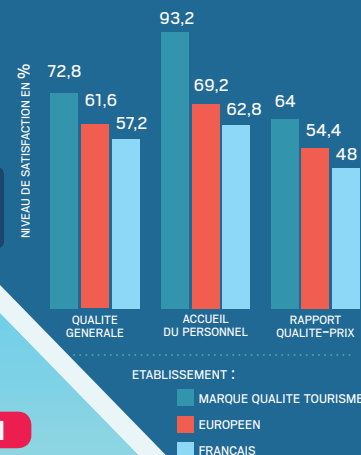
8/10

→ Les établissements marqués sont valorisés par le Ministère de l'Economie en charge du tourisme, via notamment une base de données dédiée.



L'étude TRAVELSAT® menée en France par le Ministère de l'Economie et des Finances montre :
Une meilleure satisfaction client dans les établissements Qualité Tourisme

CRITERES
DE SATISFACTION
DES TOURISTES



ETABLISSEMENT :

■ MARQUE QUALITE TOURISME
■ EUROPEEN
■ FRANCAIS