Hôtellerie de plein air : Améliorer la performance du processus d'hébergement et satisfaire les clients

BAILI Hamdi

Télécharger : www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°313, juin 2015

1. Importance du processus hébergement dans l'hôtellerie

La qualité de service et de prestation garantie une clientèle satisfaite et fidèle.

Contexte

Le tourisme représente 7,4% du PIB de la France, il emploie 894 milliers salariés dont 661 en temps plein.
Avec une capacité d'accueil de trois millions de lits, l'hôtellerie de plein air est la première offre d'hébergement touristique en France, et la deuxième à l'échelle international après les Etats Unis.
Les clients exigeants, requièrent un développement de la qualité des services qui leurs sont proposés.
Il faut identifier et évaluer leurs besoins afin d'établir un book qualité de référence qui permettra de répondre à leurs exigences.

Enjeux

Montrer que la France est un label de qualité, grâce aux étoiles de classement, par le biais d'une bonne image de l'accueil du pays et de promouvoir les sites touristiques de la région.

D'un point de vue de l'organisme, c'est une augmentation des réservations dont l'objectif est d'atteindre 82% du taux d'occupation. Il en découlera des investissements des logements et une bonne réputation de l'image de marque.
Coté clientèle, il faut développer son niveau de satisfaction, atteindre le moyen de 86%, et rechercher à la fidéliser,

Objectifs

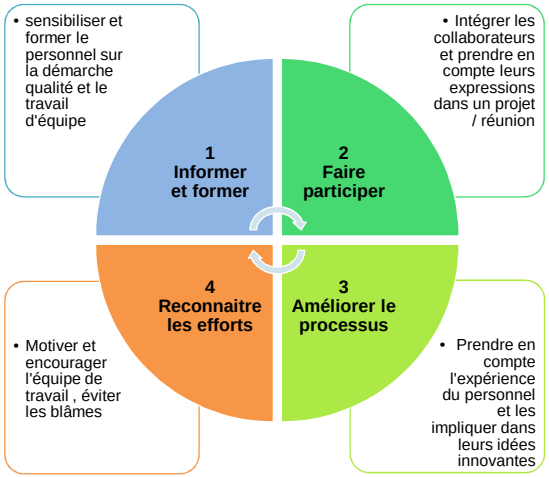
• Etablir une relation de confiance entre le personnel, la direction et les clients.

• Améliorer la réactivité des entreprises de l'hôtellerie, afin de satisfaire les clients sur les quatre axes principaux de l'hébergement :

- Qualité de l'hébergement,
- Propreté de l'hébergement,
- Equipement de l'hébergement,
- Disponibilité / efficacité du personnel.

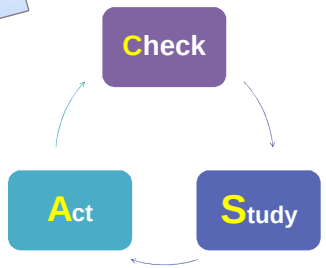
2. Méthodologie et solutions proposées

Impliquer le personnel



Le cycle d'implication du personnel permet :
→ Améliorer et développer la qualité de service
→ Orienter la stratégie de l'entreprise
→ Manager l'implication du personnel .

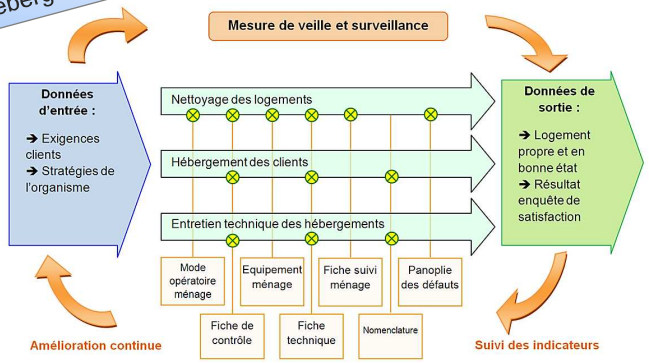
Améliorer la qualité des prestations



Mise en place d'une mesure de veille hebdomadaire :
→Vérifier le niveau de satisfaction des clients par des enquêtes de satisfaction,
→Analyser les données et mettre en place des actions pour évoluer les axes d'améliorations .

3. Résultat et perspectives

Processus hébergement

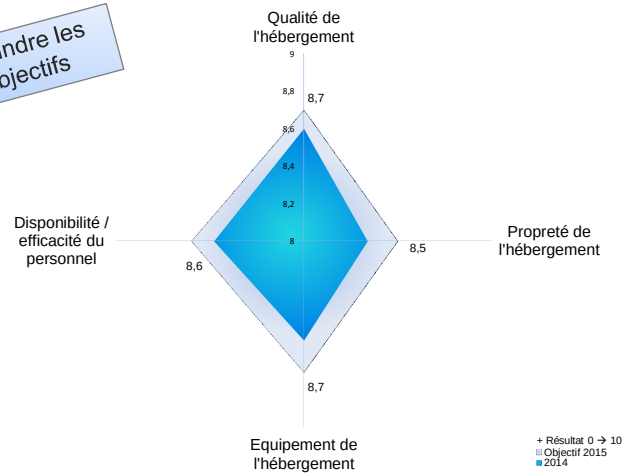


Un processus basé sur trois corps de métiers :

- Le ménage,
- L'hébergement des clients,
- L'entretien technique des logements,

Le système documentaire utilisé, est regroupé dans le Book-Quality

Atteindre les objectifs



Intégrer l'approche qualité dans le processus d'hébergement permet à l'organisme de :
→ Garantir aux clients le niveau de prestation
→ Augmenter la satisfaction client
→ Promouvoir l'image de marque.

4. Bibliographie :

[1] DGE, « Chiffres clés du tourisme Edition 2014 ». Ministère de l'économie de l'industrie et du numérique, 2014.
[2] Norme, « NF EN ISO 9001 - Systèmes de management de la qualité-Exigences ». Editions Afnor, www.afnor.org, nov-2008.
[3] Norme, « FD ISO 10018 - Management de la qualité - Lignes directrices pour l'implication et les compétences du personnel ». Editions Afnor, www.afnor.org, 2012.
[4] ATOUT FRANCE, « Classement officiel des hébergements touristiques ». 2015.