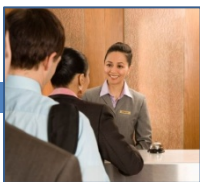


HOTELS



SYNTHESE DES AUDITS

DEMARCHE HOTELS

QUALIVAR 2009

HOTELS

RAPPEL DE LA DEMARCHE

- La **Chambre de Commerce et d'Industrie du Var** développe depuis plusieurs années une démarche qualité en faveur des professionnels de l'hôtellerie Varoise.
- Cette opération vise à professionnaliser les hôteliers et à les aider dans le développement des performances et la rentabilité de leur entreprise.
- Ils pourront ainsi améliorer la qualité des prestations qu'ils offrent à leur clientèle.
- Pour cela, la **Chambre de Commerce et d'Industrie du Var** a missionné le cabinet **ACTIFH** pour accompagner cette démarche qualité, dont voici la synthèse des « visites clients mystères ».

HOTELS

SUPPORT UTILISE

Référentiel Hôtellerie

« ENGAGEMENT QUALITE PACA »

conforme avec les engagements Qualité Tourisme.

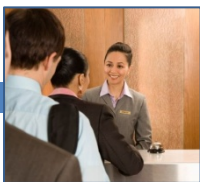
HOTELS

OBJECTIF A ATTEINDRE

ENGAGEMENTS QUALITÉ HOTELS

Taux à atteindre 85 %

HOTELS



SYNTHESE DES VISITES

« CLIENT MYSTERE »

HOTELS

RESULTATS

Taux à atteindre 85 %

**RESULTATS DE LA DEMARCHE
2009**

85,98%

HOTELS

ANALYSE DES RESULTATS

Voici les rubriques où les résultats sont égaux ou au dessus du taux requis

Promotion	Moyenne de la rubrique :	<u>89,39 %</u>
Extérieurs hôtels	Moyenne de la rubrique :	<u>92,09%</u>
Accueil et prise de congé	Moyenne de la rubrique :	<u>87,08%</u>
Les services généraux	Moyenne de la rubrique :	<u>89,01 %</u>
Les chambres	Moyenne de la rubrique :	<u>85,66 %</u>
Les petits déjeuner	Moyenne de la rubrique :	<u>89,06 %</u>
Le bar	Moyenne de la rubrique :	<u>89,80 %</u>
Les restaurants	Moyenne de la rubrique :	<u>90,80 %</u>
Les équipements annexes	Moyenne de la rubrique :	<u>90,60%</u>

HOTELS

ANALYSE DES RESULTATS

Rubriques où les taux sont en dessous du taux requis

Réservation

Moyenne de la rubrique : **76,35%**

Acheminement

Moyenne de la rubrique : **79,92 %**

Signalétique

Moyenne de la rubrique : **79,01%**

Les prestations pour les enfants

Moyenne de la rubrique : **82,37%**

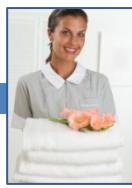
Les activités proposés

Moyenne de la rubrique : **82,53%**

L'environnement

Moyenne de la rubrique : **56,50%**

HOTELS



CONCLUSION

HOTELS

CONCLUSION



71,42% des établissements inscrits dans la démarche peuvent prétendre immédiatement à une labellisation tenant compte des critères imposés par le référentiel.

Toutefois, certains critères importants (dont certains ont un impact direct sur le chiffre d'affaires) tel que :

- ❖ La réservation
- ❖ L'acheminement du client et la signalétique
- ❖ Les prestations pour les enfants
- ❖ Les activités extra hôtelières
- ❖ La politique environnemental

doivent être améliorés de manière sensible pour prétendre à une qualité optimale des prestations offertes à la clientèle.

Nous retrouverons dans les préconisations des thèmes de journées de travail, les sujets permettant de donner aux restaurateurs les outils nécessaires pour être plus performants.

