

Le LAC MAJEUR ?

Des montagnes, des vallées, des vignobles... et de l'eau !

Communiqué de presse

Berlin, le 29 avril 2010

Nouveaux standards de qualité dans l'hôtellerie du Lac Majeur et du Lac d'Orta

En 2007, le service culturel de la Région du Piémont a lancé le projet « Évaluation et monitoring de la qualité des établissements hôteliers » – un projet ciblé sur l'évaluation et la garantie de la qualité dans les établissements hôteliers des provinces du Verbano-Cusio-Ossola et de Novara, avec comme point fort les aspects structurels ainsi que les prestations dans le domaine du service. Aujourd'hui, grâce à la participation active d'hôtels de 1 à 5 étoiles, il est possible de profiter des premiers résultats de cette initiative fructueuse.

Le projet a porté l'accent sur l'évaluation et l'amélioration de la qualité dans le domaines des services. Parmi les techniques utilisées, la Région du Piémont a choisi d'avoir recours au modèle d'évaluation des standards d'excellence élaboré par les meilleurs hôtels internationaux et retenu par l'Association Italienne de la Culture et de la Qualité (avec entre autres, une check-liste de plus de 700 questions sur divers thèmes – de l'arrivée à l'hôtel à la qualité des chambres).

Des clients mystères compétents ont bien sûr contrôlé les établissements, y ont séjourné une nuit, ont profité des services proposés comme des clients normaux ; ils ont testé chaque hôtel sous divers aspects pour établir, selon un système d'évaluation complexe, un profil de qualité. Les résultats de l'évaluation de chaque hôtel, avec la description de ses points forts et faibles, ont ensuite été remis aux hôteliers afin que les mesures nécessaires soient prises en vue d'une amélioration de leurs services.

Les principales améliorations ont été effectuées dans les domaines de la rénovation et de l'entretien (façade, entrée, parking, parties communes). De même, la gestion du départ du client, la restauration et le petit-déjeuner ont fait de grands progrès. Les organisateurs du projet voient encore dans les secteurs du système d'entreprise, du management des réclamations et du processus de réservations un potentiel d'amélioration.

Enfin, autre point fort du projet : des cours de formation, organisés sur des sujets aussi divers que « Principes de la qualité », « Marketing avancé » ou « Management des réclamations » ont été proposés aux hôteliers qui y ont participé avec grand intérêt.

Contact pour la presse

MAGGIONI Tourist Marketing

Dietrich-Bonhoeffer-Str. 3 - 10407 Berlin - Allemagne

Tél: 00 49 30 44044398

Fax: 00 49 30 42088582

i.bauge@maggioni-tm.de

www.maggioni-tm.de

www.lacmajeur.com

