

# Les premiers "Quality Coach" diplômés au Pays de l'Ourthe !

04 Février 2013

19 acteurs touristiques du territoire du Pays de l'Ourthe ont participé à la première formation "Quality coach" du Commissariat Général au Tourisme (CGT).

Une première pour une destination touristique en Wallonie grâce à une collaboration fructueuse entre le GAL, les Maisons du Tourisme et le CGT !

 [qualitycoach GALPO.JPG](#) [1]

**Comment améliorer ses prestations ? Mieux connaître les attentes de ses clients ?**

**Comment anticiper et gérer les réclamations ? Transformer ses faiblesses en forces ?**

Autant de questions auxquelles la formation de "Quality coach" apporte non seulement des réponses mais aussi des outils très concrets.

À la manoeuvre durant les deux jours de formation : le professeur suisse Daniel Burckhardt, spécialiste de la qualité dans le secteur touristique et homme de terrain avant tout.

Passés quelques éléments théoriques qui permettent de comprendre le concept de la qualité, les participants sont très vite plongés dans le vif du sujet.

Dans une ambiance conviviale, basée sur l'échange et l'interaction, Daniel Burckhardt amène d'abord les acteurs du tourisme à se poser les bonnes questions comme "pourquoi les entreprises perdent-elles des clients ?" !

**Améliorer la qualité, pour devenir plus compétitif !**

C'est l'objectif du programme "Wallonie Destination Qualité", mis en oeuvre par le CGT et dans lequel s'inscrit cette formation. Et pour ceux qui penseraient que l'investissement dans la qualité est lourd et couteux, la formation montre vite que c'est davantage la "non-qualité" qui coûte à l'entreprise !

**Faire sa propre évaluation**

Grâce aux outils proposés, les participants peuvent décortiquer leur fonctionnement et identifier "le bon service" à atteindre et comment remédier aux dysfonctionnements.

Diplômes en main, les 19 premiers participants peuvent désormais introduire un plan d'actions et obtenir dans les 3 semaines le label de qualité délivré par le Commissariat général au Tourisme.

Une seconde formation sera proposée à l'automne prochain, toujours en collaboration avec le GAL et les Maisons du Tourisme. Elle sera ouverte aux acteurs touristiques de tous types sur les 7 communes : hébergements, attractions, structures d'accueil, horeca, commerces...

[Pour toute information :](#)

Stéphanie Pahaut, Responsable Tourisme Qualité au Pays de l'Ourthe

T : 084/36.77.36



[tourismequalite@coeurdelardenne.be](mailto:tourismequalite@coeurdelardenne.be) [2]

Pour plus d'infos sur "[Wallonie Destination Qualité](http://www.walloniedestinationqualite.be/)" [3]



Parti le soutien de



Wallonie



## Source URL:

<http://www.paysourthe.be/content/les-premiers-quality-coach-dipl%C3%B4m%C3%A9s-au-pays-de-lourthe>

## Links:

[1] <http://www.paysourthe.be/sites/default/files/cck-actualites-images/qualitycoach%20GALPO.JPG>

[2] <mailto:tourismequalite@coeurdelardenne.be>

[3] <http://www.walloniedestinationqualite.be/>