



Assurance qualité

Vidéo d'apprentissage pour la formation dans le cadre de l'offre de formation continue sur www.agrotourisme-q.ch

La chaîne de service agrotouristique



Avantages du Programme qualité de la Fédération suisse du tourisme (FST)



Le Programme qualité permet aux entreprises touristiques de contrôler d'assurer et d'optimiser de manière ciblée la qualité de leurs services.



L'objectif déclaré est d'accroître la prise de conscience de la qualité dans les entreprises, d'encourager la collaboration entre les différents prestataires et de maintenir un niveau élevé de qualité des services en Suisse, pays de voyages et de vacances.

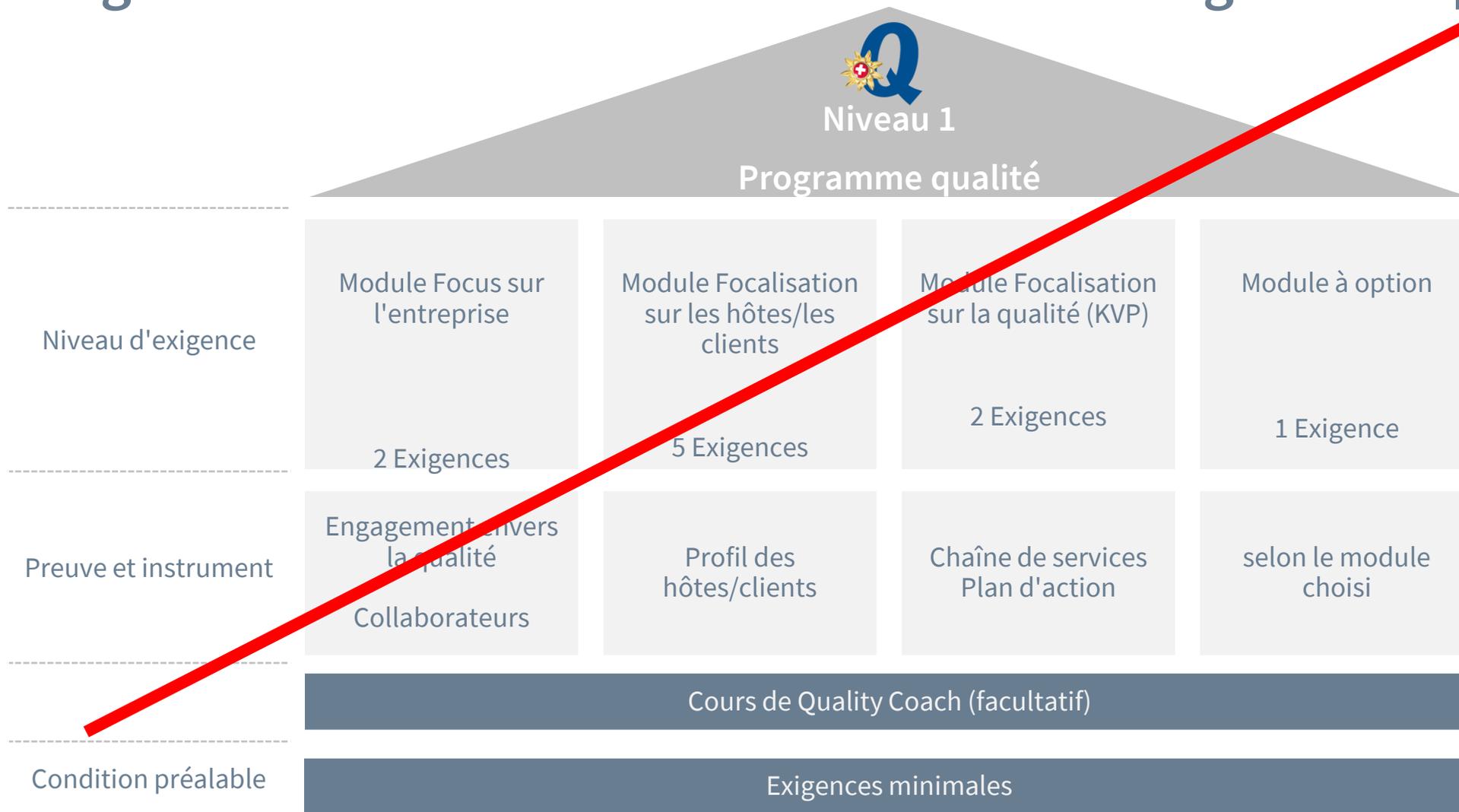


Le label Q favorise la prise de conscience, la qualité et la coopération.



Le Programme qualité permet d'améliorer le service dans les établissements - de manière perceptible pour le client, l'établissement et les collaborateurs.

Exigence de mise en œuvre du niveau I du Programme qualité



Sécurité des hôtes à la ferme

En comparaison avec d'autres entreprises touristiques, où le tourisme est l'activité principale, la sécurité revêt une importance accrue dans les offres agrotouristiques

L'agrotourisme se déroule toujours dans des exploitations agricoles et est donc exposé à des risques de sécurité particuliers. Parmi les risques et dangers importants figurent les éléments suivants :

- Risques de chute
- Dangers liés aux gaz
- Machines et véhicules
- Animaux
- Plans d'eau
- ...

Mesures centrales pour augmenter la sécurité dans les exploitations agrotouristiques



Mesures de sécurité techniques

- Mise en place de protections contre les chutes
- Plaques de protection, etc.



Information de la clientèle sur les dangers et les règles de comportement



Surveiller et éventuellement corriger le comportement des collaborateurs et des clients.

Facteurs de succès décisifs et solutions possibles s'appliquant à tous les modèles commerciaux

Gestion du temps



- Adaptation de la production agricole de base
- Répartition claire des rôles des collaborateurs
- Utilisation de technologies modernes
- Engager du personnel

Satisfaction de la clientèle



- Réduire les situations critiques dans la chaîne de services agritouristiques
- Optimiser la gestion du feedback

Avantage client



- Ne communiquer que des prestations pouvant effectivement être offertes
- Répondre aux attentes de la clientèle

Qualité



- Introduire un programme de qualité
- Analyser les processus de manière critique et les optimiser

Planification de la construction



- Impliquer suffisamment tôt les autorités dans le processus de planification

Facteurs de succès spécifiques et solutions possibles qui sont décisifs pour le modèle commercial 1



Taux d'occupation des chambres

- Conclure des partenariats pour la commercialisation de l'offre
- Mettre en oeuvre une stratégie de communication orientée vers le groupe de clientèle



Rentabilité

- Offre d'hébergement avec au moins quatre chambres doubles

Facteurs de succès spécifiques et solutions possibles qui sont décisifs pour le modèle commercial 2



Taux d'occupation des chambres

- Conclure des partenariats pour la commercialisation de l'offre
- Mettre en oeuvre une stratégie de communication orientée vers le groupe de clientèle



Rentabilité

- Offre d'hébergement avec au moins quatre chambres doubles

Facteurs de succès spécifiques et solutions possibles qui sont décisifs pour le modèle commercial 3



Coordination

- Automatiser et standardiser les processus avec les partenaires
- Définir clairement des responsabilités



Prestations supplémentaires

- Concevoir une offre authentique à la ferme
- Adopter une attitude professionnelle envers la clientèle et les partenaires

Merci de votre attention !

Les initiateurs :



Berner Fachhochschule
► Hochschule für Agrar-, Forst- und
Lebensmittelwissenschaften HAFL



STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem



innovation
tourism



fondation
sur la croix
Projekte Landwirtschaft

