

Tampon Qualité pour six établissements

La Chambre de Commerce et d'Industrie 54 vient de tirer le bilan de la démarche qualité initiée dans le secteur de l'hôtellerie-restauration. 92.5 % de la clientèle de la trentaine d'établissements audités affirme être satisfaite. Six d'entre eux ont reçu leur diplôme Qualité et quatre se sont vu remettre le prix de Maître-Restaurateur.

Hôtel Cottage Hôtel à Vandœuvre-lès-Nancy. Hôtel Maison Carrée à Méreville et auberge des Trois Marcassins à Belleville dans la catégorie Hôtellerie. Restaurant Cottage Hôtel à Vandœuvre-lès-Nancy. Restaurant les Pissenlits à Nancy et restaurant la Commanderie à Tantonville dans la catégorie Restauration. Ce sont les établissements meurthe-et-mosellans qui viennent de recevoir le Diplôme Qualité, remis le 3 novembre par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Meurthe-et-Moselle, dans le cadre de la démarche qualité en hôtellerie-restauration mise en place par l'organe consulaire. «Ces diplômes récompensent les efforts fournis par les chefs d'entreprise concernés et leurs équipes pour améliorer les services à leur clientèle. La qualité constitue un enjeu majeur pour le développement du tourisme, nous y répondons en accompagnant les professionnels», explique-t-on à la CCI 54. Cette démarche qualité évalue la satisfaction clientèle à partir d'audits réalisés sous la forme de visites mystères par un cabinet de consultants spécialisés. «Les audits sont effectués à partir du référentiel de certification de services pour l'hôtellerie, HOTELcert, et, pour la restauration, d'une grille de contrôle validée au régional et respectant les engagements nationaux Qualité Tourisme.»



Six établissements meurthe-et-mosellans viennent de recevoir leur diplômes Qualité remis par la CCI 54 et quatre ont reçu le titre de Maître Restaurateur.

31 établissements audités

Réservation, accueil, signalisation, circulation dans les chambres, petit-déjeuner, salons et salles de réunions en passant par le bar et l'accessibilité, tout est passé au crible. «Aujourd'hui, les résultats montrent une bonne satisfaction de la clientèle puisque le taux moyen s'élève à 92.5 %.» Un bon score pour les 31 établissements audités cette année, qui ne doit pas permettre aux établissements concernés de baisser les bras en matière de mise en place de services de qualité. «Un nouveau référentiel avec de nouveaux critères va prochainement entrer en vigueur. Le

dispositif que nous avons mis en place permet aux hôteliers de se préparer à ce futur nouveau classement.» A côté de l'obtention pure du «tampon» Qualité (huit hôtels sont certifiés aujourd'hui Hotelcert en Meurthe-et-Moselle et vingt sont engagés dans cette démarche), la CCI assure que cette démarche «apporte aux chefs d'entreprise des solutions concrètes en matière de management. Il s'agit d'une véritable démarche de remise en cause dans l'organisation de tous les jours.» Une remise en questions continue pour satisfaire encore plus une clientèle touristique de plus en plus exigeante.

emmanuel.varrier

Maître Restaurateur : et de quatre...

Les Pissenlits à Nancy. Cottage Hôtel à Vandœuvre-lès-Nancy. Vins et Tartines à Nancy et Pierre et Bonaventure à Pont-à-Mousson. Ces quatre restaurants viennent d'obtenir le titre de Maître Restaurateur remis par la CCI de Meurthe-et-Moselle. «Ce titre est un signe de reconnaissance du professionnalisme des chefs. Il valorise leur compétence et leur engagement en faveur de la qualité.»



SOLANET services

Nettoyage • Entretien • Remplacement de personnel

Remise en état • Vitres • Espaces Verts • ENTREPRISES ET PARTICULIERS

17, rue de Bavière • 54500 VANDŒUVRE-LES-NANCY • Tél. 03 83 27 58 96 • Fax 03 83 40 48 86

Depuis plus de 15 ans

Agences à Metz et Epinal

