

Actualité Tourisme – Restauration
Région Aquitaine

Un établissement de Carbon-Blanc reçoit la marque

QUALITE TOURISME™

de l'association de cafetiers et restaurateurs

Service en tête pour la qualité de ses prestations.



Service en tête a pour objectif de développer et dynamiser le secteur des Cafés, Hôtels, Restaurants. Aujourd'hui, le Ministère chargé du Tourisme reconnaît et encourage la démarche de l'association en la nommant déléataire de la marque Qualité Tourisme™. Le mardi 4 octobre prochain, Le Juliano à Carbon-Blanc (33) reçoit la plaque officielle Qualité Tourisme™ des mains du Maire de la ville, Monsieur Franck Maurras.

Service en tête, une association au service de la satisfaction du consommateur

Créée en 2006 à l'initiative de France Boissons, Service en tête est une association loi 1901 qui regroupe des professionnels de bars, brasseries et restaurants. En mettant la recherche de la qualité et du service au cœur des préoccupations, elle a pour but de **redynamiser un secteur qui connaît quelques difficultés en redonnant l'envie aux Français de venir dans les cafés**. Les établissements qui adhèrent au programme Service en tête s'engagent à respecter un cahier des charges et reçoivent des outils et les conseils personnalisés d'un coach en fonction de leur situation. Ce projet a pour objectif d'apporter un « repère » aux consommateurs, mais aussi de créer une communauté de patrons, soucieux de partager leur savoir-faire. Une charte de satisfaction en 6 points, affichée dans chaque établissement adhérent, symbolise l'engagement des professionnels à satisfaire les attentes des clients.

Service en tête en chiffres

420 adhérents
85,6% de taux de satisfaction consommateur
12 conseillers en région
8 Présidents

En cinq ans d'existence, l'association a su se constituer en un réseau d'excellence, grâce à un programme centré sur le respect des fondements du métier : l'accueil, le confort, la propreté, le choix, la qualité des produits et la citoyenneté. Elle compte désormais près de 410 adhérents à travers toute la France et continue sur sa lancée grâce notamment à des animations ludiques et originales proposées aux consommateurs.

En 2009 - et c'est une victoire pour l'association qui se voit reconnaître sa démarche de performance et la qualité de son réseau par une instance gouvernementale - le Ministère chargé du Tourisme nomme Service en tête déléataire de Qualité Tourisme™. La marque est désormais décernée aux établissements répondant à des critères d'excellence déterminés par l'association.

Parmi les 139 établissements éligibles, Le Juliano obtient en septembre 2011 la marque Qualité Tourisme™. Restaurant de proximité pour une clientèle locale d'habités le midi et pour une clientèle de passage de l'hôtel et des environs le soir, cet établissement se situe en plein cœur du village de Carbon-Blanc. Adhérent Service en tête depuis 2007, son propriétaire Christophe Manchado a su faire évoluer Le Juliano pour répondre aux critères exigeants de la marque Qualité Tourisme™ : mise en valeur d'un jardin champêtre pour les beaux jours, réaménagement intérieur, attention toute particulière à l'accueil et au confort et participation à des événements à forte valeur ajoutée comme « Tous au restaurant ».

QUALITE TOURISME™ : une marque nationale de qualité

En 2005, l'Etat crée la marque ombrelle Qualité Tourisme™ ayant pour vocation de couvrir tous les secteurs d'activité, avec le triple objectif de :

- Garantir aux touristes des prestations de qualité en attribuant Qualité Tourisme™ aux meilleurs professionnels. « Signe extérieur de confiance », la marque oriente en effet les visiteurs vers des professionnels engagés à les satisfaire.
- Fédérer les démarches qualité rigoureuses engagées par des professionnels du tourisme dans tous les secteurs d'activité et sur l'ensemble du territoire français.
- Donner à la France une image d'excellence qui cultive son accueil, renforce ses savoir-faire et valorise son patrimoine.

Le projet emporte immédiatement l'adhésion de l'ensemble des acteurs du tourisme français convaincus que la qualité est un combat collectif indispensable au maintien de la destination France. Après 4 ans d'existence et grâce aux efforts de ces réseaux et de ces territoires, près de **5000 établissements portent aujourd'hui la marque Qualité Tourisme™**.

COCKTAIL PRESSE

Mardi 4 Octobre 2011 à 19H

Le Juliano

44, rue therèse - 33560 CARBON - BLANC

Merci de confirmer votre présence aux contacts mentionnés ci-dessous



Le service au premier rang des priorités

www.service-en-tete.fr

Contacts Presse - Agence Cap & Cime PR

T. 01 44 50 50 57 - agence@capetcimepr.fr



Service en tête développe une démarche qualité reconnue par l'État et valorise avec la marque QUALITÉ TOURISME™ les professionnels engagés dans cette démarche.