

INVITATION
presse



www.laregion.fr

Mercredi 27 janvier 2010

Georges Frêche
Président de la Région Languedoc-Roussillon

vous convie aux

4^{ème} assises régionales du tourisme

vendredi 29 janvier 2010
9 h 30

Parc des expositions
Montpellier

Programme

9 h 30 - 10 h

Ouverture des Assises

Par Georges Frêche et le Préfet de Région

Cérémonie de remise des plaques *Qualité Sud de France et Qualité Tourisme aux lieux de visite labellisés.*

10 h - 12 h 15

Pourquoi et comment utiliser la qualité pour en faire un atout de marketing ?

Grands témoins : Frédéric Pierret, Directeur exécutif de l'Organisation mondiale du tourisme et Marc Delannoy, Président d'AFAT - Parfums de France.

14 h - 15 h

Qu'est-ce qui a satisfait les clients du Languedoc-Roussillon ? Où faut-il progresser ?

Dominique Klepandy, Délégué général du Comité régional du tourisme, Sébastien Ougier, coordinateur Partition tourisme et Muriel Jacob, responsable de l'Observatoire régional du tourisme.

15 h - 17 h

Ateliers techniques

Atelier 1 : L'écoute client à travers la gestion des satisfactions et des réclamations des clients. Comment en faire un atout de management et de marketing ?

Présidé par Gérard Maurice, Président du Conseil économique et social.

Atelier 2 : Pratiquer le Tourisme durable pour accueillir le client « alternatif » d'aujourd'hui ou pour « LE » client de demain ?

Présidé par Serge Clausse, Président de la Chambre régionale du commerce et d'industrie.

Atelier 3 : Mieux accueillir les familles. Atouts, attentes et besoins de cette première clientèle touristique régionale.

Présidé par Frédéric Lopez, Président du Comité régional du tourisme

17 h

Synthèse des débats.