

Démarches Environnementales et Hôtellerie: Quels impacts sur la satisfaction des consommateurs? Télécharger, Lire PDF



TÉLÉCHARGER

LIRE

ENGLISH VERSION

DOWNLOAD

READ

Description

Les ressources naturelles étant limitées, la préoccupation environnementale est devenue un sujet incontournable. Certaines activités comme l'hôtellerie ont un impact sur l'environnement naturel considérable. L'objectif de cette recherche est d'améliorer la compréhension du comportement responsable des touristes en matière de choix d'hébergement hôtelier. Ainsi, nous nous intéressons aux rôles des émotions et des motivations des consommateurs sur l'attitude à l'égard de la prise en compte de l'environnement par un hôtelier. Nous identifions comment ces éléments influencent la satisfaction du touriste. Nos résultats démontrent que les actions environnementales influencent surtout la qualité perçue de la prestation comparativement à la satisfaction à l'égard du séjour. Ainsi, il apparaît comme primordial de favoriser le ressenti d'émotions positives par les clients en y associant une communication sur les démarches destinées à protéger l'environnement. Mieux informés, les clients seront alors plus susceptibles d'adopter des comportements écoresponsables et de féliciter les entreprises proactives dans ce domaine.

démarche environnementale dans les structures touristiques. . autour d'un projet de développement environnemental et d'améliorer la satisfaction de sa .. prendre en compte l'impact environnemental de ces activités, à évaluer cet impact et à le réduire. Si .. Comment adhérer au label clef verte « quel processus » ?

14 oct. 2011 . sur le financement du tourisme et sur l'hôtellerie. . Évolution des marchés et de leur environnement : . Les impacts de l'activité touristique ... les démarches se multiplient, sous la menace de la concurrence, et il reste à ... d'esquisser quel pourrait être le positionnement de la France en 2020 à l'égard.

Les outils pour mesurer l'impact environnemental... . L'étude de satisfaction des acteurs économiques locaux concernés par .. savoir si les acteurs économiques locaux bénéficient de retombées (hôtellerie et . Sur quel territoire ? 11 ... comportement des consommateurs (cf. annexe 9, l'illustration 1), Eye Tracking se.

1.3 Nouveaux consommateurs, nouveaux comportements . . l'impact des démarches environnementales, non . Quel est l'impact du l'écolabel sur la e-communication, et donc la ... Fait référence à la satisfaction des besoins humains.

Tourisme, homme et environnement, quels sont les enjeux ? 8 . une représentation très large de la société civile mêlant experts, entrepreneurs, élus, consommateurs, ... Pour la satisfaction de mêmes besoins, le citoyen consomme plus de .. En raison de ses impacts environnementaux, le transport est la question la plus.

La qualité découle directement de la satisfaction des hôtes ayant bénéficié d'un . L'information des consommateurs, la motivation qu'elle apporte à leur choix . une meilleure gestion environnementale des établissements hôteliers ; depuis, . pratiques au travers du benchmarking, les démarches de certifications par le.

Les résultats obtenus permettent de confirmer l'impact positif des démarches environnementales sur la performance et les recommandations . consommateurs une « information environ- nementale sincère .. satisfaction globale à l'égard de l'hôtel. Lorsque la .. Dans quelle mesure les signaux de qualité émis par la.

La CCI Alsace vous accompagne dans vos démarches de gestion des . est positif sur l'ensemble du cycle de vie ; son impact sur l'environnement et sur la . maîtrisés et un degré comparable de satisfaction pour le consommateur. . Economie de la Fonctionnalité et de la Coopération, quels enjeux pour les entreprises ?

2.1.2 Les limites de l'étude d'impact environnementale. 2.2 . l'environnement et passer d'une approche projet par projet à une démarche plus stratégique .. nombre de projets touristiques tels que les ports de plaisance, les complexes hôteliers, les ... Le profit et la satisfaction des clients restent les principaux moteurs du.

18 déc. 2015 . Les 5 sens sont souvent utilisés en hôtellerie et restauration. . Satisfaction, fidélité, .. d'avoir un faible impact environnemental. .. consommateur, pour ceux qui le produise et pour l'environnement. .. gaspillage alimentaire, s'inscrirait dans notre démarche de

développement durable, permettra aux.

Akoya Hôtel***** & Spa est membre certifié Green Globe. . réduisant au maximum l'impact que celui-ci pourrait avoir sur son environnement d'exception. . Notre métier étant naturellement fortement consommateur de ressources telles que l'électricité . Les outils et fondamentaux de la démarche Développement Durable.

La satisfaction des exigences propres aux critères de . ster les hôteliers qui possèdent déjà l'Eco-label à maîtriser . cieuses. En effet, une démarche environnementale est un projet . yenne, soucieuse de réduire son impact sur . Que disent vos clients, quels sont leurs com- .. Les consommateurs sont sceptiques vis-à-.

13 févr. 2013 . encourager ses hôtes à participer à cette démarche écologique tout au . mettre en relation consommateurs et producteurs locaux et répond à . Restauration et petit-déjeuner en hôtellerie : impact et enjeux. .. Votre philosophie : Environnement, Humain, Economie .. Par un questionnaire de satisfaction.

déchets produits, ont un impact sur l'environnement, quelle que soit la .. Le référentiel « NF Bâtiments Tertiaires R Démarche HQE® » hôtellerie millésime 2008. ... Cette satisfaction des exigences de QEB peut se manifester de .. En France, le bâtiment est le plus gros consommateur d'énergie parmi tous les secteurs.

. Démarches Environnementales et Hôtellerie. Omni badge Démarches Environnementales et Hôtellerie. Quels impacts sur la satisfaction des consommateurs.

Concevoir une démarche RSE et Développement Durable (DD) au service des performances de votre entreprise . Les consommateurs sont de plus en plus attentifs à la manière dont les biens . normes environnementales et sociales, améliore votre crédibilité vis-à-vis de vos . Votre satisfaction est importante pour nous !

QUE FAIT ARMANI DANS L'HOTELLERIE DE LUXE ? . LES PROFILS STRATEGIQUES DES CONSOMMATEURS DANS UN CONTEXTE DE . QUEL IMPACT DES AVERTISSEMENTS SANITAIRES ALCOOL UTILISES EN FRANCE .. LA SATISFACTION DES CLIENTS PERMET-ELLE DE MIEUX EXPLIQUER L'IMPACT.

comprendre les besoins des consommateurs, gagner leur attention et . cerons par définir le terme même de marketing et la notion de démarche marketing. .. caires, le transport aérien, l'hôtellerie, les conseils fiscaux ou les services de dépannage . ils envisagent la valeur et la satisfaction qu'elles peuvent leur apporter,.

Quels impacts sur les business models traditionnels ? ... Partant du postulat que l'innovation naît des contraintes d'environnement, Bengs a conçu une grille de.

8 Sélection des indicateurs opérationnels pour mesurer l'impact des normes .. la promotion des normes et de la démarche qualité auprès des administrations publiques . sur l'impact et les bénéfices des normes dans l'environnement socio- .. de satisfaction client concernait plus d'un million de consommateurs et a été.

l'outil sera consacrée à la présentation d'une démarche générale de marketing . consommateurs de se ressourcer et de s'extraire de leur environnement habituel. . quelle ce dernier a des propriétés intrinsèques de protection contre le froid . Celui-ci peut donc être porté à diminuer le son, affaiblissant ainsi l'impact du.

Titre: Démarches Environnementales et Hôtellerie. Sous-titre: Quels impacts sur la satisfaction des consommateurs? Auteur: Elisabeth Robinot. Code EAN.

du service hôtelier », Recherches en Sciences de Gestion 2014/4 (N° 103), p. 43-65. DOI 10.3917/resg. .. s'inscrivent dans une démarche volontaire de la part des entreprises : .

consommateurs les impacts environnementaux d'un produit en se ... l'étiquette à la réception, l'avaient comprise et quelle utilité ils y voyaient.

La démarche qualité est devenue inhérente à toute activité touristique, dans un . Importance de

la satisfaction client dans le pilotage des entreprises touristiques . Évolution du comportement et de l'image du consommateur-touriste .. Le groupe hôtelier ACCOR a développé sa Charte environnement de l'hôtelier où il.

Il peut arriver que certains critères ne soient pas d'application pour un hôtel en . mises en place par l'hébergement et ne demandent pas de démarches . Questionnaire de satisfaction à destination des clients . une évaluation de l'impact environnemental de ceux-ci ; .. consommateur (eau, énergie, produits, temps).

Ainsi, le diagnostic, dernière phase de la démarche d'évaluation, devra être réalisé . erronée du potentiel touristique local peut provoquer un surdimensionnement des projets, avec des effets négatifs sur l'environnement (pollution, dégradation des sites naturels, etc.) .. Quels sont leurs compétences et champs d'activité?

et des consommateurs, prendre garde à la préservation des sites . pérenniser une démarche environnementale dans un hôtel, . Quels sont les sources d'information utiles et les organismes . L'environnement figure parmi les facteurs de satisfaction .. prise sont observées afin d'évaluer leurs effets potentiels sur.

Cette démarche est par nature, un acte fondé sur le volontariat. . Fédérer les commerçants, les hôteliers et restaurateurs de la station autour d'un objectif commun. . 6) Le suivi de la qualité et la gestion de la satisfaction : Les professionnels .. de produits d'entretien présentant un faible impact sur l'environnement.

Aujourd'hui, il est primordial de réduire notre impact sur l'environnement. . Former le personnel à des éco-gestes et les impliquer dans la démarche environnementale . Quelles sont les garanties apportées par la marque Qualité Tourisme™ ? . qui représentent les exigences essentielles à la satisfaction de la clientèle.

17 janv. 2013 . mercatique, présentant le consommateur comme totalement . Expérience de consommation, valeur perçue, satisfaction .. Quel que soit l'objectif assigné à la mercatique, la réduction de . aux clients, à la concurrence et à l'environnement. .. Approches mercatiques, démarche mercatique, marchéage.

4 - État des lieux du développement durable dans l'hôtellerie de plein air . De multiples rapports ont cerné les enjeux et les impacts du développement durable sur le .. diverses et variées, doit s'ouvrir sur son environnement car la satisfaction des ... et garantit aux consommateurs la qualité de leurs vacances, quelle que.

Do hotels "green" attributes contribute to customer satisfaction? . Le prise en compte de l'environnement influence t-elle la satisfaction du consommateur?: le cas de la . Démarches Environnementales et Hôtellerie: Quels impacts sur la.

<https://www.bayonne.cci.fr/./Etude-de-La-satisfaction-des-clienteles-touristiques-en-France.html>

Chapitre 2 ETUDE DE CAS : LES DEMARCHES RSE DE CITADINES ET . Cet exemple illustre ainsi l'impact qu'un chef d'entreprise peut avoir, à son échelle, . durable doit être plus qu'un concept purement environnemental, il s'agit de . Le développement durable recouvre trois aspects : le social, à travers la satisfaction.

3 mai 2017 . Et son utilité et ses impacts dans le domaine hôtelier ? Quel est le rapport entre la qualité, la satisfaction et la promotion hôtelière ? . La proposition de quelques exemples et démarches à suivre pour assurer la .. et son influence sur la satisfaction des consommateurs (Joëlle Vanhamme) Page 80-81; 12.

4 févr. 2014 . C'est une démarche volontaire, mais d'un poids important pour l'entreprise, tant . En hôtellerie de Plein Air, les normes ISO le plus souvent certifiée sont les . qui souhaitent identifier et maîtriser leur impact sur l'environnement, .. de la qualité, sous quelle forme que se soit, des produits et services, et qui.

Le cadre des engagements : démarches d'amélioration ou démarche qualité . enquête triennale de satisfaction des locataires sur les .. Environnement...) .. l'hôtellerie, la téléphonie mobile, les fournisseurs d'énergie, ... permet . Quel que soit le type d'engagement qualité de service retenu, on trouve souvent à l'origine.

1) Quelle est l'activité de l'entreprise et dans quel contexte la démarche RSE . Consommateurs finaux : clients de la grande distribution et des cafés, hôtels, .. (Café Hôtel Restaurant) reçoit une charte Développement durable qui lui présente ... mesurer l'impact environnemental des emballages sur différents critères tels.

6 janv. 2016 . Quels sont les critères de choix d'un hôtel (plusieurs critères possibles) . Connaissez-vous des normes, labels en faveur de l'environnement . Nous pouvons résumer les besoins des consommateurs avec la ... En 2004, Ibis devient la première chaîne mondiale à s'engager dans la démarche certification.

28 févr. 2014 . L'hôtellerie de plein air (HpA), terme utilisé pour définir l'activité de camping, a longtemps . comportement des consommateurs a évolué vers une plus grande ... 8 Etude de satisfaction distribuée à la totalité des clients de la saison 2012, ... Exemple concret de 3 démarches environnementales dans un.

évaluation de l'impact environnemental et des dépenses de fonctionnement associées . impacts ~> Quelles actions mettre en place pour diminuer ceux-ci . ployer la démarche. ... Nature à Deauville , le Spa Armor Arcoat à l'hôtel LeCoq Gadby à Rennes, ... vers de ce dispositif peut séduire et rassurer les consommateurs,.

12 mai 2006 . Comment accroître la satisfaction du consommateur ? Ces questions qui . C'est un engagement que doit prendre chacun de nous, quel que soit son niveau de .. impacts environnementaux. Ne dit-on pas .. une démarche qui va nous amener à modifier nos habitudes de .. hôtel-bar-restaurant. Lors de.

5 nov. 2013 . Hôtel 3 étoiles les consommateurs est relativement bien connu, mais les pertes alimentaires .. De quels outils auriez-vous besoin pour lutter contre le gaspillage alimentaire ? . Cette étude s'inscrit dès lors dans une démarche descriptive, . Le gaspillage alimentaire a un impact environnemental très.

Download Demarches Environnementales Et Hotellerie: Quels Impacts Sur La Satisfaction Des Consommateurs? PDF is good choice for readers who want to.

Les impacts de l'hôtellerie sur le développement durable. 35 .. En bref, quelle . Nous avons ainsi adopté une démarche hypothético-déductive à partir de la .. liée à une relative satisfaction quant à la performance environnementale du . comportement du consommateur qui laisse la lumière allumée une fois sorti, ou.

satisfaction à ses clients et de donner vie à la promesse, Feel Welcome, qui est aussi . UNE DEMARCHE OPEN SOURCE . quelle le client a séjourné à l'hôtel au cours des 12 derniers mois . consommateurs dans le domaine de l'hôtellerie, au sein même du Groupe. . impact positif sur la protection de l'environnement.

Sujet n° 1 : Quelles solutions aux problèmes environnementaux ? . On distingue les coopératives de consommateurs et les coopératives de producteurs. . un impact sur les stratégies d'entreprises (recentrage stratégique, licenciements...) . de recherche engagés dans une démarche partenariale destinée à dégager des.

2) Selon vous, quels peuvent être les facteurs contextuels ou personnels . Cette démarche est un processus complexe de détection et d'exploitation . L'entrepreneur selon Schumpeter est celui qui crée le besoin auprès des consommateurs. Il a .. de la richesse et de limiter l'impact de l'entreprise sur son environnement.

auprès de consommateurs allemands, anglais et français, ce guide aide . lance dans une démarche de tourisme durable et puisse ainsi renforcer son . qualité de l'environnement sans laquelle l'attractivité touristique disparaît. ... 1 À Le développement durable, quelle signification ? . Réduire l'impact de nos activités.

Elle peut activer une à une des démarches ou choisir de les mutualiser. . de l'organisation, réduire certains de ses coûts et accroître la satisfaction de ses . du produit auprès des consommateurs et garantit son aptitude à l'emploi. . l'usage des produits et services et une réduction de leurs impacts environnementaux tout.

En effet, la norme précise que l'enquête de satisfaction n'est pas le seul outil de .. J'ai un questionnaire à réaliser or je ne vois pas du tout quel questions je .. qui porte sur l'impact de la mise en place des outils de satisfaction clientèle sur .. à bien nos démarches moi aussi je dois mener une enquête de satisfaction client.

Les impacts environnementaux et économiques du tourisme domestiques, qu'ils soient . ce secteur, c'est le consommateur (le touriste) qui se déplace jusqu'au producteur et au .. Il faut aussi que le tourisme durable inspire un degré élevé de satisfaction ... Les études plus larges qui ont tenté de déterminer dans quelle.

Do hotels "green" attributes contribute to customer satisfaction? . Le prise en compte de l'environnement influence t-elle la satisfaction du consommateur?: le cas de la . Démarches Environnementales et Hôtellerie: Quels impacts sur la.

Les enjeux environnementaux et sociaux de la restauration sont d'abord ceux . La restauration est, comme d'autres secteurs, mobilisée sur l'impact de ses bâtiments .. durable un objet nouveau des politiques publiques, les consommateurs ... dans des démarches de développement durable, emboîtant ainsi le pas à la.

La satisfaction des consommateurs à l'égard des PME de la restauration . Finalement, ces mesures ont des impacts réels pour le propriétaire-dirigeant des PME . Au regard de notre champ d'action et quel que soit le type de restaurants, de . Plus précisément, l'indice ACSI relatif au secteur hôtelier a beaucoup fluctué au.

Démarches Environnementales et Hôtellerie. Quels impacts sur la satisfaction des consommateurs? Résumé :Les ressources naturelles étant limitées,.

L'hôtellerie et les jeunes talents : quelles clés pour un mariage qui dure ?.....25 . tragiques de l'année 2015, avec leur impact en particulier sur la capitale, . plus près, voire si possible anticiper les attentes du consommateur, .. environnement national et international toujours .. d'engouement et de satisfaction.

12 déc. 2012 . Aujourd'hui en France, nous avons pu identifier 12 démarches de . l'Ecolabel européen garantit de faibles impacts environnementaux . Les consommateurs retrouvent l'Ecolabel européen partout dans . Les clients sont informés sur les possibilités de participer aux efforts environnementaux de l'hôtel

Démarche qualité en hôtellerie - restauration - 2 jours . Quelles techniques pour limiter la rotation du personnel - 2 jours . De la satisfaction ... à la reconnaissance du client : la fidélisation - 2 jours page 78 . Analyse comportementale du consommateur dans un restaurant - 2 jours page 85 ... o Environnement hôtelier.

qu'a choisi de développer le groupe Accor dans le domaine de l'hôtellerie, en adoptant une . et enfin la politique mise en place par cette société pour contrôler l'impact de la ... consommateur » (Des Garets, Lamarque et Plichon, 2003, p. 24). ... Conférence Gérer l'environnement dans l'hôtellerie - Quelles démarches ?

l'acte alimentaire un champ d'expression via les effets secondaires des sécrétions . quantitatives de l'acte alimentaire, quand le consommateur a pu et du exercer sa . modifications considérables de l'environnement. .. d'une sorte de mystère identitaire irréductible et suspect : quels processus,

quelles manipulations ont-

5 mai 2014 . Essor du tourisme et le développement de l'hôtellerie. .. Le questionnaire de satisfaction de New Rochelle ... du secteur hôtelier ? Quel impact le marketing peut-il avoir . leur environnement habituel à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs. » D'après .. il est donc habituel de choisir démarches.

Dans le cadre de cette démarche, l'entreprise cherche à instaurer une approche . Cependant, le lien entre satisfaction de fidélisation est loin d'être prouvé et fait . Ainsi la fidélité résulterait d'un environnement social favorable et incitatif . des différentes catégories de consommateurs afin de trouver quels sont ceux qui.

rappelant les objectifs de la démarche et accompagnée de l'envoi du guide . Comfort Hôtel Garden Lille Tourcoing Face-à-face Michel GALERNE. Hôtel de .. d'éléments d'inflexion qui peuvent à terme contribuer à l'avenir à redessiner l'environnement de la . Ces impacts budgétaires sur la consommation de restauration.

5 mai 2015 . 3.5 Les produits écologiques trop chers pour les consommateurs . Quelle est la position des Français sur la consommation responsable, ... 25% seulement des sondés disent trouver satisfaction dans leur démarche d'achat. ... Leur préoccupation est d'être informé sur l'impact environnemental de leurs.

démarche des trois premières sections est entrevue sous l'angle de l. directe des actions d'un agent économique (consommateur ou producteur) sur les . Une externalité est l'influence sur la satisfaction d'un agent .. Mais quelle serait la .. aujourd'hui les effets environnementaux que les actions présentes auront dans.

de l'environnement. 93. 2.4. WE ENGAGE. 98. 2.4.1 Collaborateurs. 98. 2.4.2 Clients. 99. 2.4.3 Consommateurs. 99. 2.4.4 Fournisseurs. 99. 2.4.5 Institutions.

Le Livret de l'Innovation et des Tendances en Hôtellerie. 2 .. autres, put en apprécier les effets, et se mit à les .. Malgré cette satisfaction relative de la .. Quels sont les concepts/produits développés par les hôteliers, fabricants et autres . Le profil du consommateur change, il .. démarches liées au séjour hôtelier et.

hôteliers et la dynamique de cette démarche, une étude qualitative a été . limiter son impact environnemental. .. faction des consommateurs et des salariés, de meilleures relations avec la ... Les hôteliers perçoivent que la satisfaction.