

13. Fiche Mission Accueil

Le service accueil est généralement la partie la plus visible de l'Office de tourisme. Bien souvent, nos conseillers en séjour sont le premier contact du visiteur avec le territoire et à ce titre, la première impression est primordiale ! Un soin est donc tout particulièrement apporté à cette vitrine du territoire.



Pour qui ?

- › Plusieurs types de visiteurs accueillis :
 - * Grand public, professionnels du territoire
 - * Français, clientèle étrangère
 - * Local, proximité, national, étranger
 - * Type d'activité et centres d'intérêts
- › Une représentation des visiteurs différente en fonction des antennes et/ou des périodes
- › Adaptation des propositions du conseiller en séjour en fonction des cibles
- › Fréquentation des BIT saisie dans notre base de données à chaque contact
- › Réalisation des statistiques mensuelles et annuelles
- › Permet de travailler sur les personas (groupe cible)



Comment ?

- › Accueil simultané sur place en face à face des visiteurs, au téléphone, par mail, tchat, et sur les réseaux sociaux. Il peut y avoir également ponctuellement un accueil en mobilité tels que lors de salons, de pots d'accueils ou d'événements.
- › L'accueil intervient sur différents moments de la prise de décision (préparation en amont du voyage, sur place à l'arrivée du visiteur, après le voyage au retour du visiteur)
- › Accueil trilingue nécessaire pour la 1ère catégorie
- › Envoi de documentation papier et/ou numérique
- › Les conseillers en séjour doivent impérativement respecter les normes et procédures imposées par nos marques et labels notamment la marque Qualité Tourisme, le label Tourisme & Handicap, la Catégorie I



Gestion

- › Gestion des stocks de documentation, préparation des bourses d'échanges de documentation départementale
- › Gestion de la boutique et vente de billetterie au comptoir
- › Gestion de l'information touristique du territoire par la mise à jour de la base de données d'information (horaires, coordonnées, etc...) selon un calendrier annuel : métiers de bouche, artisans, restaurants, producteurs et surtout les animations
- › Gestion du standard téléphonique



Nos objectifs

- › Disposer d'un accueil personnalisé et convivial
- › Créer un lien avec le visiteur via une écoute active
- › Fidéliser le visiteur (rester plus et/ou revenir)
- › En tant qu'expert de la destination, le conseiller en séjour se doit d'informer et conseiller de visiteur en proposant une information fiable et pertinente
- › Inciter et sensibiliser sur les bonnes pratiques (gestes en randonnées et dans la nature, transports en commun et mobilité douce...)
- › Récouter via des outils de satisfaction client des avis, recommandations et réclamations pour améliorer nos pratiques et nos offres du territoire
- › Etre en contact permanent avec les acteurs du territoire
- › Valoriser et promouvoir la destination



Votre interlocutrice



Vous souhaitez en savoir plus ?

› **Lucile LEPRINCE** T.04 68 05 41 02
lucile.leprince@tourisme-canigo.com

Retrouvez l'ensemble des informations sur le site internet dédié aux professionnels :
<https://canigoconflentpro.jimdofree.com/>

Conflent Canigó
Office de Tourisme

10, place de la République - 66500 PRADES
+33 4 68 05 41 02 - info@tourisme-canigo.com
www.tourisme-canigo.com

Mis en place en 2021