



#### 1- CONTEXTE ET OBJECTIFS

L'office de tourisme du Pays de Lunel connaît depuis 2007 de nombreux changements :

- L'OT a changé de statut pour devenir un EPIC en 2008
- Son positionnement marketing est désormais tourné vers **4 thématiques identitaires** : **patrimoine, tradition camarguaise, vin** (avec notamment l'ouverture du pôle oenotouristique en 2011) et **activités de pleine nature**
- L'OT se positionne comme une **destination de proximité, un espace de respiration entre deux métropoles.**

De plus, l'OT s'est engagé dans la **démarche « qualité tourisme »** depuis 2007.

Après l'analyse des questionnaires de satisfaction et des résultats des clients mystère, l'OT a constaté que la mission de conseil et de prescription était effectuée de façon insuffisante.

#### 2- LES OUTILS POUR FAVORISER LE CONSEIL EN SEJOUR

Des actions ont été mises en place pour améliorer le conseil aux visiteurs :

- formation du personnel « conseil en séjour »
- formation du personnel sur l'oénotourisme afin de devenir des ambassadeurs du terroir.
- création d'outils (lettres et mails personnalisés, trame d'entretien)
- visites des prestataires.

Le travail de mise en place du conseil en séjour s'effectue en équipe par le biais de réunions régulières.

#### 3- TECHNIQUE UTILISEE POUR CONSEILLER UN RESTAURANT ET UN HEBERGEMENT

##### 3.1. IDENTIFICATION DES BESOINS DU VISITEUR

➤ **Pour un restaurant, questionnement au minimum sur :**

Type de cuisine, nombre de personnes, situation (Lunel ou villages), jour et horaires (vérification de l'ouverture de la structure), typologie clientèle, budget

➤ **Pour un hôtel, questionnement au minimum sur :**

Date séjour, type d'hébergement recherché, typologie clientèle, situation, label, budget

##### 3.2. SELECTION DE L'OFFRE ADAPTEE

L'OT **sélectionne trois restaurants / hébergements correspondant à la demande.**

Pour **faciliter le choix du visiteur**, l'OT **décrit** les restaurants / hébergements et donne pour chaque prestataire **une caractéristique forte** en l'illustrant avec les éléments présents sur le site internet de l'OT (pour chaque prestataire descriptif et photos cf : <http://www.ot-paysdelunel.com>)

En complément, l'OT propose d'effectuer la réservation pour les hébergements.

Si la prestation demandée n'existe pas sur le territoire, **l'OT propose une alternative : prestation similaire pouvant répondre aux attentes principales ou élargissement aux communes voisines.**

Ce conseil ne peut avoir lieu que si le personnel connaît les offres prescrites (visites prestataires).

#### 4 - LES OUTILS MIS EN PLACE

Fiche visite de prestataires, trame de questionnement du visiteur (cf outils), classeur comprenant les documents remis lors des formations et classeur qualité comprenant les procédures d'accueil.

#### 5 - RETOUR DES PRESTATAIRES

La démarche qualité et les actions pour favoriser le conseil en séjour ont notamment été présentées lors du Comité de Direction de l'OT et au Groupe Qualité Local, où siègent des représentants de professionnels. Bon retour des représentants des socio-professionnels, reconnaissance de l'amélioration de l'accueil.



#### 1 - CONTEXTE ET OBJECTIFS

- Amélioration de la qualité à l'accueil (démarche qualité « qualité tourisme »)
- Structurer l'offre pour répondre à la demande touristique
- Volonté de valoriser les activités de pleine nature, produits du terroir, patrimoine afin de développer le tourisme en Sud Cévennes
- Volonté de faire découvrir les spécificités du territoire
- Incitation à la consommation touristique sur le territoire

#### 2 – MODALITES DE MISE EN OEUVRE

##### 2.1 MODE OPERATOIRE LORS DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE :

**Identifier les besoins en posant des questions pour répondre à la demande et cibler les centres d'intérêts**

« Quels sont vos centres d'intérêts ? » ou « Préférez-vous les visites culturelles, les activités de pleine nature comme le canoë ou bien les découvertes de traditions, savoir faire ? »

« Quelle est la période de votre séjour, durée, quel type d'hébergement ? » ou « Comment envisagez-vous votre séjour ? »

ou « Quelles sont vos préférences en matière d'hébergement, de séjour ? » « Un séjour en hôtel ou en chambre d'hôte ? »

**Répondre à la demande et présenter la (ou les) offre(s) adaptée(s)**

Ex : pour le canoë donner des arguments : rivière adaptée, prix, distance

**Valoriser et présenter de manière attractive les prestations proposées**

Ex : « Vous profiterez le long de votre parcours en canoë d'un très bel environnement : les gorges de l'Hérault ».

**Valoriser le territoire et ses activités (nécessite d'avoir identifié les composantes du séjour et les besoins)**

« Tous les jeudis à 18h00 nous vous proposons une visite de vignoble suivie d'une dégustation »

ou « Tous les mercredis matins vous pouvez suivre une visite guidée du village de Sumène »

**Elargir et inciter à découvrir d'autres activités en lien avec la demande**

« En plus de la randonnée vous pouvez pratiquer d'autres activités. En effet, des prestataires de loisirs multi activités proposent de l'initiation à la spéléologie, de l'escalade ou encore une via ferrata dans les gorges de l'Hérault »

ou « Si vous venez pour la pratique de l'escalade, sachez qu'il est possible de faire du parapente(...) »

##### 2.2 MODE OPERATOIRE LORS DE L'ACCUEIL COMPTOIR :

Même procédure que pour l'accueil téléphonique :

- **Identification des besoins**

- **Réponse à la demande en présentant de manière attractive les prestations proposées**

- **Valorisation du territoire et des activités :**

- Présentation du pass Sud Cévennes Privilèges qui permet de bénéficier de réductions sur tous les loisirs.
- Incitation aux invitations à la découverte qui ont lieu tous les jours en juillet et août. Il s'agit de découvrir une tradition, un savoir-faire, un village

- **Elargissement de la réponse en lien avec la demande**



## 2.3. MODE OPERATOIRE PAR EMAIL :

En complément de la réponse personnalisée à la demande, l'OT insère systématiquement les éléments suivants :

### - **Paragraphe de valorisation du territoire :**

*Porte des Cévennes, Ganges et ses alentours seront le point de départ pour rayonner sur les sites les plus prestigieux du Languedoc Roussillon : du Pont du Gard au Viaduc de Millau, du Parc National des Cévennes à la mer Méditerranée, du Mont Aigoual au Pic Saint Loup, de Nîmes à Montpellier, du Cirque de Navacelles à la Grotte des Demoiselles ou encore de Saint Guilhem le Désert à la Bambouseraie d'Anduze.*

### - **Paragraphe de valorisation de l'office de tourisme facilitateur du séjour**

*Sur place nous vous réservons un accueil personnalisé pour vous faire découvrir les richesses de notre territoire (visites de villages, rencontres avec les producteurs, sorties nature, activités de pleine nature diverses dans la Haute Vallée de l'Hérault, randonnées...).*

### - **Paragraphe de présentation de la démarche qualité**

*Notre office de tourisme s'est engagé dans une démarche qualité, afin de nous aider à remplir nos objectifs et se rapprocher de la marque Qualité Tourisme, merci de bien vouloir nous remplir le questionnaire de satisfaction que vous trouverez en pièce jointe.*

*Merci d'avance et bon Séjour.*

### - **Coordonnées complètes de l'OT**

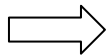
### - **Indication des horaires d'ouverture et services proposés**

- **MODE OPERATOIRE PAR COURRIER : LETTRE TYPE DE L'OT (cf outils)**

## 3 - LES AUTRES ACTIONS MENEES POUR VALORISER LE TERRITOIRE AUPRES DES VISITEURS

- **DANS LE CADRE DES VISITES GUIDEES**

**Tous les mercredis à 10h à Sumène : visite guidée du village, puis dégustation de produits de terroir avec la présence d'un producteur qui vient parler de son métier.**



Incitation à découvrir les producteurs du terroir

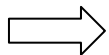
**Après chaque visite de Sumène, on fait la promotion de la visite de Ganges qui a lieu le lendemain, des activités à faire et des invitations à la découverte à venir.**



Fidélisation de la clientèle, incitation à prolonger le séjour

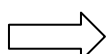
- **A L'ACCUEIL**

**Un classeur avec une pochette territoire contenant des randonnées pédestres incitant à la découverte du territoire est à disposition à l'accueil et peut être consulté en cas de file d'attente.**



Optimiser le passage des visiteurs à l'OT, optimiser un éventuel temps d'attente

**Tableau disposé à l'extérieur de l'Office où sont annoncées les invitations à la découverte et les manifestations du jour.**



Informé, valoriser les animations, visites guidées...

- **SITE INTERNET**

Sur la page d'accueil, argumentaire de valorisation du territoire:

*« Entrez en Sud Cévennes. Situé en Languedoc, entre mer Méditerranée et Cévennes, nous vous souhaitons la bienvenue et un agréable séjour en Sud Cévennes. Découvrez notre diversité où se mêlent montagnes, vallées, causses, garrigues et gorges sous le soleil du Sud, à quelques kilomètres des villes de Montpellier et Nîmes. Une multitude d'activités pour tous, sur un territoire authentique qui vous ouvre ses portes pour des vacances où la quiétude brillera. »*



## SPEED DATING N°3 : FORMER LE PERSONNEL SAISONNIER

### Intervention d'Amérique Dupuy de la Grandrive – OT du Cap d'Agde \*\*\*\*

#### 1 - CONTEXTE ET OBJECTIFS :

L'accueil de nouveaux saisonniers représente une phase importante dans l'intégration et le management des équipes. L'office de tourisme du Cap d'Agde accueille chaque année de nombreux saisonniers qui seront au contact des visiteurs de la station. La formation de ce personnel représente donc un enjeu important.

L'équipe d'accueil du Cap d'Agde dispose de 5 salariés à l'année. L'équipe est renforcée par 27 saisonniers sous contrat de 2 à 8 mois, de janvier à la Toussaint.

Les personnels employés en contrat « saisonniers longs » sont des personnels ayant déjà travaillé à l'office de tourisme, donc déjà formés.

La formation proposée par l'OT du Cap d'Agde est destinée aux saisonniers présents pour une durée de 2 à 4 mois, n'ayant jamais travaillé à l'office de tourisme. Cette formation a pour objectif de :

- Rendre le personnel opérationnel pour sa prise de fonction
- Exposer les missions qui seront confiées et fixer les limites de ce que le nouvel entrant pourra et devra faire
- Permettre à l'OT de faire connaître son activité, son fonctionnement et de fixer les objectifs à atteindre
- Valoriser le personnel, le fidéliser en prenant en compte ses remarques, en répondant à ses questions et en lui décrivant le métier et le poste de travail.

#### 2 – UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE DECISIF

L'entretien d'embauche dure environ une heure afin de :

- **Présenter l'office de tourisme**, sa politique, ses missions, **les missions qui seront exercées par le futur salarié**, le travail en équipe, le lieu de travail. Cela permet notamment de mesurer l'intérêt du futur salarié qui s'attendait peut être à un autre type de travail.
- **Mesurer les connaissances du futur saisonnier sur :**
  - le territoire du Cap d'Agde (une priorité pour l'entretien)
  - les techniques d'accueil
  - les langues (tests)
  - les connaissances en informatique (test oral).

#### 3 - UNE FORMATION COMPLETE POUR LES SAISONNIERS JUILLET AOUT = UNE SAISON REUSSIE

##### 3.1. VISITES SUR SITE (AVANT LE DEBUT DU CONTRAT VERS LE MOIS DE JUIN) :

- **Les hébergements** sur la commune (hôtels, campings, chambres d'hôtes),  
- **Les grands sites et prestataires sur la commune** (Golf, Aquarium et musées, Centre Nautique, Centre de Tennis et nouveaux prestataires). NB : Tous les établissements qui veulent accueillir les personnels sont visités.

##### ➤ **Durée des visites :**

- 20 minutes pour les hébergements : visite d'une ou deux chambres, connaître les accès, le type de confort, le type de stationnement, avoir un contact avec le professionnel  
- 1 heure par site pour les loisirs

##### ➤ **Objectifs :**

Pouvoir se repérer dans la station, connaître les prestataires, connaître les sites incontournables

##### 3.2. JOURNEE DECOUVERTE (AVANT LE DEBUT DU CONTRAT VERS LE MOIS DE JUIN) :

- Étude de la documentation de l'OT  
- Remise du Manuel du Nouvel Entrant : présentation de la structure et des autres services, importance du métier de conseiller en séjour, présentation de la démarche Qualité de l'OT  
- Visite des locaux et des points d'informations  
- Mini-formation au logiciel de l'OT  
- Navigation sur le site de l'OT  
- Description des missions : comptoir, téléphone, gestion de l'envoi de documentation, gestion du hall d'accueil, traitement des e-mails, billetterie, sensibilisation aux personnes en situation de handicap...  
- Petites mises en situation  
- Questions ouvertes



➤ **Durée** : 1 journée

➤ **Objectifs** :

Bien présenter le poste de travail

Familiariser le personnel au fonctionnement de l'office de tourisme et des missions qu'il aura à effectuer

## 4 - UN SUIVI COMPLET DURANT LE CONTRAT

### 4.1. PRESENCE D'UNE PERSONNE COMPETENTE ET DISPONIBLE :

La responsable accueil/qualité accompagne le nouvel entrant, l'incite à poser des questions, le responsabilise, le rassure pour mettre en pratique les informations préconisées dans les meilleures conditions.

### 4.2. REUNIONS REGULIERES

Tous les 15 jours, réunion des saisonniers avec le directeur, la directrice administrative, la responsable de la centrale réservation et la responsable accueil/qualité pour échanger, répondre aux attentes, présenter des actions correctives à mettre en place.

➤ **Durée** : 1h30 à la fermeture de l'OT (le temps sera récupéré pendant le contrat).

### 4.3. TENIR UNE FICHE D'EVALUATION

Une fiche d'évaluation permettant de mesurer notamment la ponctualité, la présentation, la tenue, l'investissement dans le travail, le travail en équipe, l'adaptation au poste... est établie lors d'un échange individuel entre la responsable accueil/qualité et le personnel saisonnier, et ceci, à 3 reprises :

- Un entretien pendant les 2 premières semaines
- Un entretien en milieu de contrat
- Un entretien en fin de contrat

En plus d'instaurer un dialogue, de répondre aux questions et de faire le point sur le travail, il permet de valider ou non les acquis du personnel.

Cet outil est utilisé lors du recrutement pour la saison suivante afin de déterminer si le saisonnier sera repris ou non.

### 4.4. INTEGRER LE PERSONNEL SAISONNIER

Montrer au saisonnier qu'il est important dans l'entreprise, l'associer aux éducteurs pendant le contrat et le faire participer à la vie de l'office de tourisme (distributions de programmes d'animation, livraison des points information, etc.).

Etablir un dialogue permanent et constructif avec le nouvel entrant en début, milieu et fin de contrat

## 5 - LES OUTILS INDISPENSABLES POUR L'INTEGRATION DES SAISONNIERS

- Le recrutement
- La formation en avant saison
- Réalisation d'un Manuel du Nouvel Entrant (cf sommaire dans la rubrique outils)
- Réalisation du guide « les indispensables pour bien accueillir » (cf outils)
- Réalisation d'un glossaire touristique en langues étrangères
- Journée d'intégration (environ 2 jours) en début de contrat
- Fiches méthodologiques (fiches d'instructions sur le conseil en séjour)
- Suivi et réunions régulières



#### 1 – CONTEXTE ET OBJECTIF

L'office de tourisme de Sète organise depuis 2 ans l'échange d'expériences avec d'autres offices de tourisme. Ces échanges ont été organisés suite à la mise en place de la certification AFNOR, qui a représenté une période de bouleversement et de questionnement sur le mode de fonctionnement des différents services de l'office de tourisme.

L'objectif est d'enrichir les pratiques de l'office de tourisme de Sète en les confrontant avec celles d'autres offices de tourisme.

#### 2 – DEROULEMENT

L'ensemble de l'équipe de Sète se déplace dans un autre office de tourisme ou accueille le personnel d'un autre office de tourisme pour confronter les pratiques en terme d'organisation, de moyens, de méthodes...

##### • OT CIBLÉS :

Le choix des OT s'est fait dans un premier temps sur la base d'OT « équivalents » : des OT classés 4\*\*\*\* certifiés AFNOR. Ce choix initial pourra être amené à changer.

##### • LES VISITES D'EXPERIENCE DANS LES AUTRES OT

###### 🚩 2007 : l'équipe de l'OT de Sète s'est rendue à l'office de tourisme d'Aix en Provence

- Personnel de l'OT de Sète présent :

La responsable accueil / 2 agents d'accueil / la référente qualité - éditions -développement / la responsable administrative

- Personnel de l'OT d'Aix en Provence présent :

Tous les personnels « homologues » de l'OT de Sète ainsi qu'une grande partie de l'équipe

##### La visite s'est déroulée en 2 temps :

- 1 temps de partage et d'échange commun avec l'ensemble des équipes présentes
- 1 temps d'échange entre personnels exerçant la même mission

###### 🚩 2008 : l'équipe de l'OT de Perpignan a passé une journée à l'office de tourisme de Sète

Personnel de l'OT de Perpignan présent :

Le directeur / la responsable accueil / la RAQ-internet / la directrice adjointe promotion et vie statutaire / la responsable visites guidées

Personnel de l'OT de Sète présent :

Ensemble de l'équipe

##### La visite s'est déroulée en 2 temps :

- 1 temps de partage et d'échange commun avec l'ensemble des équipes présentes
- 1 temps d'échange entre personnels exerçant la même mission

#### 3 - LES RESULTATS / BILAN

Au delà de l'évolution ou l'amélioration de certaines méthodes, ces échanges ont permis à l'OT de Sète de :

- Se conforter dans l'organisation de certaines missions (gestion des plannings, affichage, gestion documentation ...)
- Etre « soulagé » dans le non accomplissement de certaines autres missions
- S'intéresser à des outils non utilisés (ex : base de données interne)
- Faire passer des messages qui ne viennent pas de la direction de l'OT ou de quelqu'un en interne.
- Partager une expérience commune avec l'ensemble de l'équipe

Ces journées représentent de véritables échanges d'expérience sur les pratiques mais aussi sur les métiers présents dans les offices de tourisme et leur évolution (ex : web/promo)

**Remarque :** Comme toute l'équipe de l'OT est mobilisée, les journées sont assez complexes à organiser. Cependant, cela peut être restreint à l'échange entre certains services, au risque cependant de perdre de la synergie d'équipe.



#### 1 – CONTEXTE

L'OT de Montpellier est certifié NF service pour l'activité Accueil /Information.

Former le personnel de façon régulière fait partie de **ses engagements clients** pour garantir un accueil professionnel et adapté à l'évolution permanente de l'offre (et des pratiques métier).

**L'amélioration de la connaissance de l'offre touristique fait partie des actions prioritaires pour la formation des conseillers en séjour.**

Il est cependant difficile pour l'OT de détacher du personnel en raison des horaires d'ouverture au public (7j/7, avec du personnel qui tourne en permanence).

La solution trouvée a été de fermer l'OT pendant 1h le jeudi matin et de consacrer cette heure aux visites des adhérents (hôteliers, résidences de tourisme, meublés, chambres d'hôtes, sites de loisirs, plages privées, commerces, écoles de langues...).

Cette nouvelle organisation est nécessaire pour dégager du temps pour les visites mais aussi pour avancer dans le travail de conseil en séjour. Cette heure peut servir également à fixer des réunions de travail et d'échanges en interne.

L'organisation régulière de visites de prestataires permet également à l'OT de répondre aux exigences NF services qui imposent un quota d'heures de formation minimum par personnel d'accueil : 50h / an / pers, à répartir entre des formations techniques et des formations liées à la connaissance du territoire (visites).

#### 2 – OBJECTIFS DES VISITES

- Disposer d'une **information complète** qui sert de support au quotidien pour mieux répondre à la demande et mieux conseiller un établissement par rapport au type de clientèle et aux attentes réelles du visiteur
- Faire un **rapport objectif sur l'état de l'établissement, les prestations et services proposés**
- Engager un **dialogue** avec les prestataires autour de la qualité de l'accueil et de leurs actions et projets
- **Echanger** avec les prestataires sur les actions de l'offices de tourisme
- Disposer d'un **support complémentaire pour former le nouveau personnel** (objectif : créer un manuel de vente)

#### 3 - ORGANISATION DES VISITES DE PRESTATAIRES

- **VISITE LE JEUDI MATIN DE 9h à 10h**

Depuis Février 2009, l'OT ouvre à 10h le jeudi matin au lieu de 9h (hors juillet/août/sept).  
Le jeudi matin a été choisi car c'est le jour où la fréquentation est objectivement la plus faible.

- **PLANNING**

Les visites sont programmées à la demande des prestataires ou de l'OT selon les besoins du personnel.  
Le planning de visite est consultable par tous, le personnel administratif a la possibilité de s'inscrire s'il le souhaite

- **DEROULEMENT**

Le personnel est divisé en 2 groupes de 6 personnes minimum, chaque groupe va visiter un prestataire différent.

Selon la localisation et pour le personnel qui n'est pas véhiculé, la voiture de fonction de l'OT est utilisable.  
Le personnel doit être de retour à 10h pour l'ouverture de l'OT, le rendez-vous est donc donné directement chez le prestataire à 9h.



## 4 - LES FICHES TECHNIQUES POUR LES VISITES (cf modèle en annexe)

L'OT a élaboré une fiche technique pour chaque type de prestataire (travaux en cours pour les autres catégories de prestataires mais sur le même principe)

Les fiches techniques à compléter par le personnel permettent de récolter des informations spécifiques qui ne sont pas forcément mentionnées dans les guides de l'OT (par exemple pour les hébergements, la possibilité de local à vélo, les parties accessibles ou non pour les personnes handicapées...).

Le contenu de ces fiches amène le personnel à :

- **poser des questions diverses,**
- **se renseigner sur le type de clientèle ciblé par l'hôtelier,**
- **vérifier si la documentation de l'office de tourisme est bien mise en valeur à la réception, si elle est à jour**
- **présenter les actions de l'OT,**
- **prendre connaissance des projets du prestataire**

A l'issue de la visite, le personnel remplit un tableau récapitulatif des **points forts et points faibles de l'établissement qui servira de support à la mise en place d'argumentaires de vente.**

### Retour de visite :

1 personnel par groupe est chargé de saisir la fiche sur la trame informatique et de l'enregistrer sur le réseau (accessible par tous y compris au comptoir).

**Suivi et mise à jour des fiches :** prévoir de revisiter les partenaires au plus tard dans les 2 ans qui suivent.

## 4 - AVIS DU PERSONNEL

### • LES POINTS POSITIFS :

- Les visites sont très utiles.
- Le personnel est **plus sûr pour conseiller** des prestataires puisqu'il connaît mieux leur offre.
- En combinant les informations sur le type de public ciblé par un prestataire et les attentes réelles du visiteur, il **peut conseiller des offres adaptées aux besoins des clientèles.**
- Le personnel arrive mieux à faire la différence entre ce qui est annoncé sur les guides et sites Internet et la réalité.

### • UN BEMOL SUR LA DUREE DE LA VISITE :

En raison de la durée du trajet et du temps consacré à la visite, les visites sont parfois un peu rapides pour les prestataires situés hors centre ville.

## 5 - LES AUTRES ACTIONS PERMETTANT DE MIEUX CONNAITRE L'OFFRE TOURISTIQUE

### • LES EDUCTOURS ORGANISES POUR L'ENSEMBLE DU PERSONNEL DE L'OT

**L'OT organise 2 fois par an une journée de découverte d'un autre territoire :**

- Tout le personnel y participe (accueil et administratif).
- Exceptionnellement, l'OT fait appel aux anciens saisonniers pour assurer l'accueil.

Exemples d'éducteurs effectués par l'équipe : Eductour **Gard** (OT, VG Uzès, Haribo, Perrier, Caveau adhérent) **Pézénas-St Guilhem** (OT, VG pézenas, de St Guilhem Scénovision, Domaine Daumas Gassac), **Avène** (OT, Centre thermal, barrage des monts d'orb...).