



**SPEED DATING n°1 : l'organisation du conseil en séjour à l'OT**

**Roxane LAVIALE et Isabelle VIDAL, Conseillères en séjour à l'OT de la Grande Motte**

**OBJECTIFS / CONTEXTE:**

L'OT de la Grande Motte s'est engagé dans les formations Conseil en séjour en 2010. La participation au parcours de formation a permis d'opérer un changement important dans notre métier.

La mission du Conseiller en Séjour consiste à passer de l'information au conseil, du conseil à la promotion avec pour but un accueil à finalité économique.

**Suite à ces journées, l'OT a procédé à la mise en place du conseil en séjour de façon organisée et partagée par l'équipe.**

**MODALITES DE MISE EN ŒUVRE :**



**1- Pour une meilleure organisation au sein de l'équipe, un référent est nommé pour chaque filière :**

Filière NAUTIQUE : Laurent

Filière ACTIVITES ET LOISIRS : Elisabeth

Filière AGENCES IMMOBILIERES : Roxane

Filière HOTELS : Isabelle

Filière CAMPINGS ET RESIDENCES DE TOURISME :  
Catherine

**2- Les actions réalisées :**

- **Visites de prestataires sur notre territoire réalisées par l'ensemble du personnel (Hébergeurs, équipements sportifs)**

*Visites effectuées hors saison (de Mars à Juin/ et Septembre) par petit groupe selon un planning défini.*

- **Après chaque visite de sites, élaboration de « Fiches Techniques » qui apportent une véritable valeur ajoutée à la documentation institutionnelle.**

*Travail collectif afin de réunir nos idées, nos commentaires pour promouvoir au mieux l'établissement avec un argumentaire cohérent.*

*Toutes ces fiches Techniques sont répertoriées dans deux books internes dont l'usage est réservé au personnel permanent, saisonniers et stagiaires.*

- **Création du Manuel Conseil & Vente de la Grande Motte :**

**Temps d'élaboration** : 4 mois (de Mai à Aout 2011)

**Besoin en personnel** : travail collectif avec 1 seule personne en charge du Manuel. Le plus souvent travail en binôme (par filières).

**Contenu :**

Présentations des points forts de notre ville selon 3 axes définis par la direction de l'OT : « **Ville à l'architecture unique, Ville Nautique, Ville Jardin** » avec pour chacun d'entre eux :

- Les points forts de la destination / les preuves / les avantages pour le client
- Rappel du rôle de Conseiller en Séjour
- Synthèse de l'offre d'hébergement de notre ville
- Tableau récapitulatif des activités et loisirs par tranche d'âges
- Exemples de fiches « Activités » selon les cibles visées
- Tourisme & Handicap
- La Foire aux questions « FAQ »

**RESULTATS :**

- Une responsabilité de chaque CS par rapport à sa filière
- Le référent devient un interlocuteur privilégié pour sa filière
- Renforcement des relations avec les socioprofessionnels
- meilleure connaissance des produits de notre station

**ANNEXE :**

Exemples de fiche techniques de visite ici :

<http://www.ot-herault.com/pros/article/l-organisation-du-conseil-en-snjour-no-l-ot-de-la-grande-motte.html>