

SPEED DATING n°1 : Présenter et valoriser son territoire lors des pots d'accueil des visiteurs : les rendez-vous du lundi de l'OT de Frontignan

Marion ROZAND – Conseillère en séjour OT de Frontignan

OBJECTIFS / CONTEXTE:

Les pots d'accueil « **rendez-vous du lundi** » ont été créés il y a 15 ans dans le but de **présenter le territoire et la totalité de l'offre touristique à la clientèle**. Ils se déroulent de juin à septembre.

L'objectif est de :

- permettre aux clientèles de mieux organiser leur séjour en sélectionnant les offres proposées selon leurs centres d'intérêt
- favoriser une prise de contact différente avec la clientèle
- faire découvrir aux visiteurs les produits du terroir en contact direct avec le producteur, lors de la dégustation ou avec le panier gourmand.



Avec les années, le contenu des rendez-vous a évolué, ont été ajoutées :

- l'intervention de prestataires vigneron et du centre nautique
- une loterie qui permet à l'OT de collecter des fichiers de prospects, avec notamment, cette année, une collecte de données pour la newsletter sur le bulletin de loterie.

ORGANISATION DES POTS D'ACCUEIL AU NIVEAU DE L'OFFICE DE TOURISME :

❖ **PLANNING :**

Début avril:

- Envoi de courrier aux producteurs, à la cave coopérative, au centre nautique municipal pour leur proposer de participer aux rendez-vous du lundi.
- Envoi d'un courrier pour la demande de dotation au syndicat (bouteilles de muscat pour les paniers gourmands)

Mai :

- Retour des derniers calendriers de disponibilités des prestataires et relance de ceux qui manquent. Mise en place du calendrier d'intervention selon les disponibilités. Envoi d'un courrier pour notifier les dates attribuées (deux par producteurs en général).
- Achat des zézettes, des terrines de canard au muscat, des paniers et de la paille. Préparation des paniers. Dotation de biscuits pour la dégustation par la Belle époque.
- Réservation de la salle pour tous les lundis de 11h à 12h.

Juin :

- Début le 11 juin
- Rappel des intervenants le vendredi ou le samedi
- Envoi de l'affiche des rendez-vous du lundi et d'un descriptif aux campings et aux hôtels (pour qu'ils puissent diffuser l'information auprès de leur clientèle)

Septembre :

- Courrier de remerciements aux intervenants

❖ **DIFFUSION DE L'INFORMATION :**

- 5 Affiches et 2500 flyers rendez-vous du lundi (diffusés dans les campings et à disposition à l'OT)
- Communiqués de presse (Midi-Libre, gazette de Sète et de Montpellier, les enfants à bord...)
- A l'Affiche et guide de l'été local (outils de communication de la municipalité)
- Internet : Site de l'office de tourisme de Frontignan (page d'accueil), Hérault Tourisme, Dehors les Petits...
- Annonce des rendez-vous du lundi lors des réponses par mail aux visiteurs et possibilité d'ajout du dépliant lors des réponses par courrier pour les arrivées fin juin à début septembre
- A l'accueil de l'OT (surtout le week-end avant et le jour même)



DEROULEMENT TYPE DU POT D'ACCUEIL :

- Mise en place de la salle le lundi matin en juin et en septembre ; le dimanche en juillet et août. Accueil des visiteurs et orientation vers la salle.
- Présentation de la ville de Frontignan, des balades et des animations avec un diaporama animé. Reprise des titres du guide touristique.

- VALORISATION DU TERRITOIRE A L'AIDE D'UN DIAPORAMA (DIAPORAMA EN LIGNE – ANNEXE) :

Localisation de Frontignan avec une carte du bassin de Thau et insister sur sa position privilégiée entre mer, étangs et garrigue. Très bien située comme halte sur un corridor menant directement à l'Espagne et entre les grandes villes telles que Montpellier, capitale du Languedoc-Roussillon, Sète ville de Georges Brassens...

Photographie panoramique de Frontignan permettant d'annoncer les différents espaces naturels.

Frontignan, une ville d'Histoire : présentant l'église, le musée et annonçant la visite patrimoniale de cœur historique de l'OT

Frontignan, une halte sur le chemin des saveurs et invitation à la dégustation : marchés pour découvrir les produits du terroir, évocation du muscat et des domaines viticoles, annonce de la balade gourmande de l'OT

Frontignan, une mosaïque de paysages : Présentation des paysages en détails, des sentiers thématiques et des balades nature de l'OT

Garantie qualité : Label RAMSAR

Frontignan, des vacances en Méditerranée : activités nautiques, balades en mer de l'OT

Gage de qualité : pavillon bleu

Frontignan, des vacances au grand air : venez-vous ressourcer entre mer et étangs. Activités de plein air.

Frontignan, des vacances pour les enfants : animations enfants, balades P'tits Ecolos OT

Mes vacances festives : animations sur la semaine

Côté pratique : parkings, pont, postes de secours...

Mes vacances en Pays de Thau : Frontignan, véritable tremplin pour découvrir un territoire privilégié : le bassin de Thau. Sète, Balaruc, Mèze...

- Les balades proposées par l'office de tourisme sont mises en valeur.
- Présentation des animations nautiques par le centre nautique lorsqu'il est présent.
- Présentation du domaine viticole par son représentant. Présentation du muscat, possibilité d'annoncer une visite du domaine pour le lendemain.
- Dégustation et tirage de la tombola.
- Récupération des bulletins dans l'urne pour rentrer les prospects dans Tourinsoft. Possibilité de leur envoyer de la documentation pour 2013.



BILAN :

760 personnes ont participé aux rendez-vous du lundi en 2012.

RETOUR ET PROJETS :

Retour des visiteurs et prestataires :

- Inscriptions directes aux balades après les Rendez-vous du lundi
- Visite et achats chez les producteurs de muscat et de saveurs locales
- Participation aux activités du centre nautique

Projets d'évolution :

- Intégrer un film de présentation avant le diaporama pour faire patienter les personnes avant le début du diaporama
- Possibilité de faire venir d'autres intervenants

ANNEXE :

Diaporama de présentation du territoire

En savoir + :

Autre expérience : découvrez les pots d'accueil mis en place par l'OT du Pays de Roujan

Suivre le lien <http://www.ot-herault.com/pros/article/les-soirees-d-accueil-touristes-a-l-ot-du-pays-de-roujan.html>

Ou sur le blog de la FDOTSI <http://www.ot-herault.com/pros/blog> taper Roujan dans le moteur de recherche

SPEED DATING n°2 : Faire re(découvrir) le territoire aux socio-professionnels par le biais d'éducteur

Virginie ROUS – Conseillère en séjour OT Cévennes Méditerranée

OBJECTIFS / CONTEXTE :

Organisés depuis 2007, les éducteurs ont pour objectif de :

- Rencontrer les socio-professionnels
- Leur faire découvrir le territoire pour qu'ils en deviennent des ambassadeurs
- Leur faire découvrir des activités présentes dans le dispositif du Pass Sud Cévennes Privilèges pour qu'ils les proposent aux touristes qu'ils rencontrent
- Développer les échanges informels entre professionnels et avec l'OT, faciliter les échanges quotidiens
- Expliquer ce que fait l'office de tourisme, ce que font les socioprofessionnels (rôle et missions de chacun...)



FREQUENCE

1 journée, 1 fois par an, au printemps.

En dehors des périodes de vacances scolaires pour que le maximum de personnes puissent participer.

ORGANISATION DES EDUCTEURS AU NIVEAU DE L'OT

- Réflexion en équipe.
- Sont sélectionnés en priorité les sites/prestataires partenaires de l'OT.
- Les sites et activités choisis sont relativement proches pour éviter de perdre trop de temps dans les déplacements.
- Envoi de l'invitation par e-mail à tous nos adhérents « tourisme » environ 15 jours avant en demandant de nous renvoyer le bulletin de participation avec le règlement.

EXEMPLE DE JOURNEES

En règle générale, la matinée est consacrée à la visite d'un village, d'un sentier ou d'un site car les participants sont plus attentifs.

Le midi est l'occasion de partager un repas « terroir » permettant de déguster des spécialités locales.

L'après-midi a lieu une activité sportive « esprit challenge » pour un moment de convivialité.



Exemple de l'éducteur de 2009

9 h : Rendez-vous aux Ruchers de Montoulieu à la Bruyère pour la découverte du monde des abeilles.

10 h 30 : Initiation à la dégustation au Château de la Dèvèze Monnier à Montoulieu.

12h30 : Déjeuner au Domaine de Blancardy à Moulès et Baucels et présentation du Domaine.

14 h30 : Découverte du sentier d'interprétation de Montoulieu.

16 h00 : Découverte de l'élevage de canards au Mas Neuf à Montoulieu.

Exemple de l'éducteur du Lundi 16 avril 2012

9 h15 : Rendez-vous au parking du garage Boissières à Ganges pour du covoiturage

10h : Visite de la Coopérative de l'Oignon Doux des Cévennes à Saint André de Majencoules

11h30: Visite et repas au Jardin des Sambucs à Saint André de Majencoules ;

15 h : Session de découverte de karting à Kartix Parc à Brissac

17 h : Visite et dégustation de la Chèvrerie des Demoiselles à Montoulieu.





QUEL COUT ?

L'OT demande aux participants de régler le repas (à environ 15€) et éventuellement la participation aux activités sportives mais il arrive que le prestataire qui reçoit le groupe offre la gratuité.

Pour les dégustations : gratuité.

QUEL RETOUR DES PRESTATAIRES PARTICIPANT ?

La participation est en moyenne de 30 et 45 personnes.

L'OT est assez souple : si des personnes souhaitent participer à 1 seule activité au lieu de toute la journée, c'est possible, l'OT s'adapte !

Les prestataires sont très satisfaits, souvent on fidélise les participants, ils nous demandent même s'ils peuvent amener des amis et demandent le programme à l'avance.

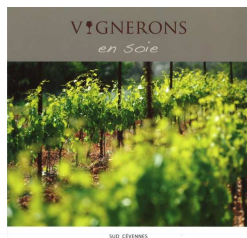
LES AUTRES EXEMPLES D' ACTIONS FAVORISANT LES ECHANGES ENTRE PRESTATAIRES ET LA CONNAISSANCE DU TERRITOIRE ?

La soirée de lancement de saison a aussi pour but de fédérer les socioprofessionnels :

Chez un prestataire de la destination, a lieu une fois par an, au mois de mai, une soirée d'échanges organisée par l'OT.

Au programme :

- visite du site
- présentation des nouvelles éditions
- intervention d'un expert sur un thème (label clefverte, etourisme...)
- bourse d'échange entre pro
- dégustation de produits locaux



Montage de formation sur l'écotourisme

Exemple : 6 viticulteurs de la destination souhaitaient produire de l'offre touristique en commun

L'OT a monté, en lien avec la FRPAT et Hérault Tourisme, une formation action pour les pros. Le directeur de l'OT a suivi leur projet qui a abouti à la création d'une association « Les vigneronns en soie ».

Création d'un plan de communication avec édition d'une plaquette prestige les présentant, reportage photo, animation dans les domaines et création d'un site internet.

Réflexion sur une route de l'oignon doux des Cévennes qui a obtenu le classement « site remarquable du goût ».

Mise en place d'un réseau d'acteurs du tourisme : hébergeurs, restaurateurs, producteurs.

En savoir + :

- Actions d'animation du réseau des socioprofessionnels du territoire mis en place par l'OT Cévennes Méditerranée présentées dans le compte-rendu de la journée technique 2012, en ligne ici <http://www.ot-herault.com/pros/journees-techniques>



SPEED DATING n°3 : Prendre en compte la satisfaction des visiteurs : Les questionnaires de satisfaction

Sylvie Calmels – référente qualité OT Mauguio Carnon

CONTEXTE

L'OT de Mauguio Carnon est engagé dans la démarche qualité depuis 2007, il a obtenu la marque Qualité Tourisme en 2009.

Les questionnaires de satisfaction permettent de recueillir l'avis et les suggestions des visiteurs, leur mise en place est obligatoire dans le cadre de la marque Qualité Tourisme.

OBJECTIFS DES QUESTIONNAIRES

Les questionnaires de satisfaction sont un **outil au service de l'amélioration de l'accueil des visiteurs à l'OT et sur la commune.**

En collectant l'avis des visiteurs sur l'accueil et les services de l'office de tourisme ainsi que leurs suggestions/remarques sur leur séjour, l'office de tourisme dispose d'une source d'information très importante, qu'il convient d'analyser et d'exploiter.



REMISE DES QUESTIONNAIRES AUX VISITEURS

Organisation de la qualité au sein de l'office de tourisme

Le référent qualité anime la démarche au sein de l'office de tourisme.

Il est parfois responsable d'accueil.

Il est « animateur » de la marque et veille donc notamment à la remise des questionnaires et assure leur analyse, en collaboration avec l'équipe.

Gestion de la remise par l'équipe

Afin que les conseillers en séjour remettent le questionnaire aux visiteurs, il est nécessaire d'avoir :

- Une bonne appropriation de cet outil par le personnel (cela ne doit pas être une contrainte)
- Un intérêt partagé par le personnel saisonnier, amené lui aussi à diffuser les questionnaires

Un peu plus de 500 questionnaires/an complétés par les visiteurs

Conformément aux exigences de la marque Qualité Tourisme, l'OT procède à une remise systématique du questionnaire aux visiteurs, et ceci, 30 jours par an.

A Carnon, celle-ci a lieu du 5 juin au 15 septembre, à raison de 3 jours/semaine, notamment les jours de marché durant lesquels le flux de visiteur est important.

Du 15 juin au 15 septembre, en dehors des 30 jours de remise systématique, le questionnaire est remis, selon contact en moyenne 4 fois par jour et par personnel.

En hors saison, l'objectif est de 10 questionnaire / personnel et par mois.

Le questionnaire est également disponible en libre service dans l'espace accueil, toute l'année.

Le fait de fixer des objectifs a permis à l'OT d'atteindre les quotas fixés par la marque Qualité Tourisme (500 questionnaires par an).

REACTION DES VISITEURS

Dans l'ensemble, les visiteurs acceptent facilement de répondre au questionnaire.

Le personnel d'accueil invite naturellement les visiteurs à s'exprimer après un conseil en séjour ou même lors d'un échange bref et également s'il perçoit que le visiteur souhaite partager une remarque ou une suggestion.

Parfois, certains visiteurs préfèrent prendre le questionnaire et le ramener ensuite à l'OT même si l'on explique qu'il est préférable de répondre sur le moment, spontanément.

Il est important d'expliquer l'objectif du questionnaire et d'accompagner le visiteur.



ETUDE DES RESULTATS EN EQUIPE ET DEFINITION DES ACTIONS CORRECTIVES

L'étude des résultats permet de dresser un bilan des motifs de satisfaction des visiteurs et des points à améliorer. Elle est indispensable pour pouvoir ensuite réfléchir à un plan d'actions correctives, au niveau de l'OT et également de la commune.

➤ TROIS BILANS QUALITES PAR AN SONT EFFECTUES EN EQUIPE

- L'analyse des questionnaires est effectuée par le personnel et pas forcément par le référent qualité (intérêt de l'appropriation de la démarche)

- Définition et mise en place d'objectifs réalisables (une vingtaine par mois en hors saison pour tous les conseillers en séjour) et d'actions correctives quand il y a lieu dans un temps donné.

- Exemples d'actions correctives mises en place suite à l'analyse des questionnaires de satisfaction :

- Les horaires d'ouvertures ont été modifiés suite à plusieurs remarques des visiteurs.
- Les livrets d'accueil pour le jeune public ont été commandés en version anglaise.
- Décision d'étoffer le programme d'animation et de le faire évoluer pour mieux coller aux attentes des participants.

➤ 2 A 3 REUNIONS PAR AN DU GROUPE LOCAL QUALITE

Le groupe qualité local est constitué d'élus de l'office de tourisme, de socio-professionnels, du référent qualité et de la Direction de l'OT.

- Prise en compte des résultats (synthèses, évolutions, remarques, suggestions...) par le groupe de travail.

- Remontée des synthèses et des pistes d'améliorations en mairie (bureau municipal, équipes techniques...) avec définition d'une personne référente/responsable et des délais de mise en œuvre.

- Exemples d'actions correctives mises en place suite à la définition des actions correctives :

- La signalétique piétonne installée
- La signalétique OT améliorée
- Gestion des chiens sur commune : mise en place sur trois ans de toilettes, distributeurs toutounet, panneaux dissuasifs
- Projet d'installation d'une aire d'accueil de campings car automatique.
- Bac prolongé (traversée du canal) jusqu'à minuit les soirs de cinéma (au lieu de 22h).

CONCLUSION : UN OUTIL INDISPENSABLE

Les questionnaires de satisfaction sont un des seuls outils d'information qui remonte directement des visiteurs. Les remarques, suggestions, réclamations exprimées sont prises en compte par le groupe local qualité, puis par le comité directeur ou directement par les élus concernés et les services associés.

ANNEXE :
Questionnaire de satisfaction qualité tourisme

En savoir + :

Présentation de la marque qualité tourisme <http://www.ot-herault.com/pros/demarche-qualite>



SPEED DATING n°4 : La journée de sensibilisation du grand public à l'handicap organisée par l'office de tourisme : une journée pour mieux comprendre le handicap

Arnaud Cauquil – Conseiller en séjour, référent Tourisme et Handicap OT Balaruc les Bains

CONTEXTE : LA DEMARCHE TOURISME & HANDICAP DE LA STATION DE BALARUC-LES-BAINS

La ville de Balaruc les Bains mène depuis plusieurs années une politique de prise en compte de l'accessibilité à travers notamment les aménagements urbains, le stationnement, le patrimoine bâti communal...Très tôt, l'Office de Tourisme s'est engagé aux côtés de la collectivité balarucoise dans la démarche d'accessibilité.

Les premiers équipements en faveur d'une plus grande intégration des personnes souffrant d'un handicap ont été des équipements touristiques (tiralo, système Audioplage ...). Une démarche qui permet à l'Office de Tourisme d'obtenir, dès 2009, le label Tourisme & Handicap et être ainsi le premier office du pourtour du bassin de Thau à être labellisé.

Un des engagements du label « Tourisme et Handicap » étant d'inciter les partenaires locaux à promouvoir l'accessibilité de leur établissement, un travail est mené par l'Office de Tourisme, en partenariat avec Hérault Tourisme, auprès des acteurs économiques de Balaruc-les-Bains.

Le souhait de la Ville est de proposer à terme, à la clientèle handicapée, **une offre touristique adaptée** complète comprenant non seulement les prestations touristiques habituelles (hébergement, restauration, loisirs) mais également des services annexes (commerces, places de stationnement réservées ...) afin de faciliter le quotidien des personnes souffrant d'une déficience et ainsi rendre la station accessible à tous. Dans cette optique, un certain nombre de structures d'hébergement ont d'ores et déjà obtenu le label Tourisme et Handicap. D'autres devraient suivre, venant ainsi développer et compléter l'offre touristique accessible au plus grand nombre.

OBJECTIFS ET DEROULEMENT DE LA JOURNEE DE SENSIBILISATION :

C'est parce qu'on ne comprend bien que ce que l'on connaît bien, que l'Office de Tourisme, en partenariat avec des étudiants en filière Tourisme et les associations Cap horizon et Handiressources, a souhaité sensibiliser curistes et Balarucois de tous âges, au handicap.

Une manifestation autour de l'accessibilité pour tous était organisée samedi 5 mai dans le cœur de ville.

Jeunes et moins jeunes ont pu s'essayer aux **différents ateliers** pour permettre à tous de mieux comprendre le handicap :

- **parcours de mise en situation de handicap physique, de surdité, de d ficiency visuelle,**
- **initiation à la langue des signes**

Une façon ludique et pédagogique de **faire prendre conscience des obstacles que vivent au quotidien les personnes handicapées ou en perte d'autonomie.**



COMMUNICATION AUTOUR DE L'EVENEMENT :

- Affiche (réalisée par une étudiante BTS AGTL du Lycée La colline de Montpellier) apposée chez les commerçants de la station
- Distributions de flyers sur le marché de Balaruc pr c dent la journée
- Article dans Midi-libre avant et après la journée par le correspondant local
- Sensibilisation et présentation de la journée dans les écoles primaires de la ville



RESULTATS :

Cette journée a rencontré un accueil favorable notamment auprès des plus jeunes d'entre nous, qui se sont prêtés de bonne grâce, au jeu des différents ateliers de simulation. Une centaine de personnes a participé aux activités de la journée.

« Les participants, après l'appréhension première et naturelle, se sont montrés très intéressés. Tous ont d'ailleurs reconnu que ces mises en situation très marquantes leur avaient permis de mieux comprendre les difficultés des personnes en situation de handicap. À l'issue de cette journée, nous réfléchissons déjà à sa reconduction et à son amélioration pour faire avancer encore un peu plus l'accessibilité dans la ville. Car il est urgent de changer nos regards et nos comportements vis-à-vis du handicap, qui peut concerner chacun d'entre nous à un moment de notre vie » explique Pierre Lary, directeur de l'Office de Tourisme.

L'OT a diffusé un questionnaire de satisfaction auprès des participants, 25 personnes y ont répondu. Il ressort que :

- Ce sont principalement des curistes et enfants qui ont participé aux activités
- 64% des participants étaient des femmes
- 68% des participants étaient au courant que Balaruc-les-Bains avait entrepris de rendre la ville accessible aux personnes handicapées.
- 32% ont pris connaissance de la manifestation grâce au bouche-à-oreille et 48% grâce à l'intervention faite dans une école de Balaruc les Bains.
- 96% des participants pensent que c'est important qu'une ville entreprenne une telle démarche.
- 100% pensent que cet événement est pertinent.



- Si cet événement était reconduit l'année prochaine 72% des participants aimeraient retenter l'expérience.
- Ce qui a été suggéré par les participants : améliorer l'atelier auditif, gérer le bruit extérieur, créer un stand d'informations sur le thème du handicap mental

QUELS PROJETS POUR L'OT POUR FAIRE EVOLUER LA JOURNEE ET SUR LE THEME DU HANDICAP ?

- Un évènement à reconduire annuellement pour effacer petit à petit les peurs autour du handicap.
- Un atelier sur le handicap mental nous a été demandé dans les questionnaires de satisfaction
- Au sujet de l'emplacement, se déplacer sur l'allée centrale pour « obliger » les passants à s'arrêter

En savoir + :

Démarche de mise en accessibilité des OT et label Tourisme et Handicap : <http://www.ot-herault.com/pros/tourisme-et-handicap>



SPEED DATING n°6 : Le manuel conseil en séjour pour mieux conseiller ses visiteurs

Valérie HEY – Conseillère en séjour, Référente qualité OT de Vias

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Dans le cadre de la démarche qualité « qualité tourisme » et de la volonté de la Directrice et du Président de professionnaliser l'OT, le personnel permanent a suivi le parcours de formation conseil en séjour. L'office de tourisme a ainsi affirmé la fonction de conseiller en séjour de ses personnels. Le parcours de formation conseiller en séjour, proposé par la FDOTSI avec le cabinet de formation BDRH Conseils, prévoit, lors du module 3, 2 jours de formation à la création d'argumentaires de vente et à la réalisation du manuel de conseil en séjour.

Les 2 conseillères en séjour permanentes ont entamé le parcours conseiller en séjour depuis environ 1 an ½ et c'est à partir du 3ème module que l'OT s'est engagé dans la rédaction du manuel conseil en séjour.

LE MANUEL CONSEIL EN SEJOUR

- A quoi sert-il ?

C'est un **outil au service du conseil en séjour**, regroupant les **argumentaires de vente du territoire**, des **prestations** (hébergement, visite guidée, loisirs...) et **toute information favorisant le conseil au visiteur**. Il est **utilisé par le personnel** afin de **l'aider à vendre le territoire et ses prestations**, c'est un **support à la prescription** qui permet d'être plus efficace.

Il s'agit de :

- présenter les points forts du territoire, d'une prestation
- apporter les preuves objectives de ce point fort
- décrire le bénéfice pour le client (différent selon les cibles de clientèles)
- disposer des informations pratiques indispensables

Pour : le personnel permanent, les saisonniers etc...

L'office de tourisme de Vias a réalisé les supports suivants :

- ° Rédaction des argumentaires sur **le territoire** (argumentaire destination + argumentaire prestataires...)
- ° Argumentaires par **clientèles cibles**
- ° Création d'outils utiles à l'équipe : tableau des distances / tarifs et prix moyens des activités les plus demandées / fiches de visite prestataire

Les argumentaires représentent la partie la plus essentielle du manuel. Ils participent aux stratégies que nous mettons en place pour répondre à nos clients. Les argumentaires sont un **support efficace** pour l'ensemble du personnel. En s'exerçant à les utiliser, de nouveaux arguments et idées apparaissent...

La transmission est également orale et passe aussi par l'écoute ; c'est en s'écoutant les uns les autres, en situation de prescription, que l'on peut **s'approprier certains mots clés et arguments...**

MODALITES DE MISE EN OEUVRE

Ce travail est effectué pendant les périodes creuses ou presque !

C'est un engagement et un travail important. Il est très utile à l'équipe et à notre métier... Je travaille seule sur le contenu puis j'échange avec l'équipe : point de vue, partage avec l'équipe, relecture, ... La rédaction demande du temps (difficilement quantifiable), un investissement important, mais c'est satisfaisant et encourageant de mesurer son utilité et son efficacité quand il devient une aide et un outil pour notre équipe.

Conseils de l'OT par rapport à la rédaction du manuel :

Je conseille aux personnels d'élaborer un plan, un sommaire (qui sera toujours évolutif bien entendu) et d'avancer étape par étapes :

- Argumentaire hébergements meublé / Argumentaire hébergements en hôtellerie de plein air / Argumentaire hébergements en chambres d'hôtes
- Argumentaire destination
- Tarifs et prix moyens
- Suggestions par temps de pluie

Terminer la rédaction d'une étape avant d'en commencer une autre pour éviter de l'éparpillement dans la rédaction.

QUELS PROJETS POUR L'OT DANS LE CADRE DE LA MISE EN PLACE DU CONSEIL EN SEJOUR ?

Terminer la rédaction du Manuel

Améliorer la formation en interne du personnel (et nouveau personnel) au conseil en séjour

ANNEXE :

Fiche Distance

Fiche tarifs

Argumentaires destination

Ateliers cibles de clientèles

Fiche prestataires : exemple Vias Evasion

Activités familles par temps de pluie