



## **LES OUTILS**

---

Conseil en séjour au comptoir et au téléphone :

- Le conseil en séjour en situation d'accueil au téléphone
- Trame d'interrogation OT du Pays de Lunel
- Fiche expérience OT des Houches

Conseil en séjour par courrier et par mail :

- Lettre type OT Cévennes Méditerranée
- Mail type proposé par la FDOTSI 34 (travail en commun avec OT du réseau)

Former le personnel saisonnier :

- Sommaire manuel du nouvel entrant OT du Cap d'Agde
- Guide « les indispensables pour bien accueillir »

Mieux connaître l'offre touristique :

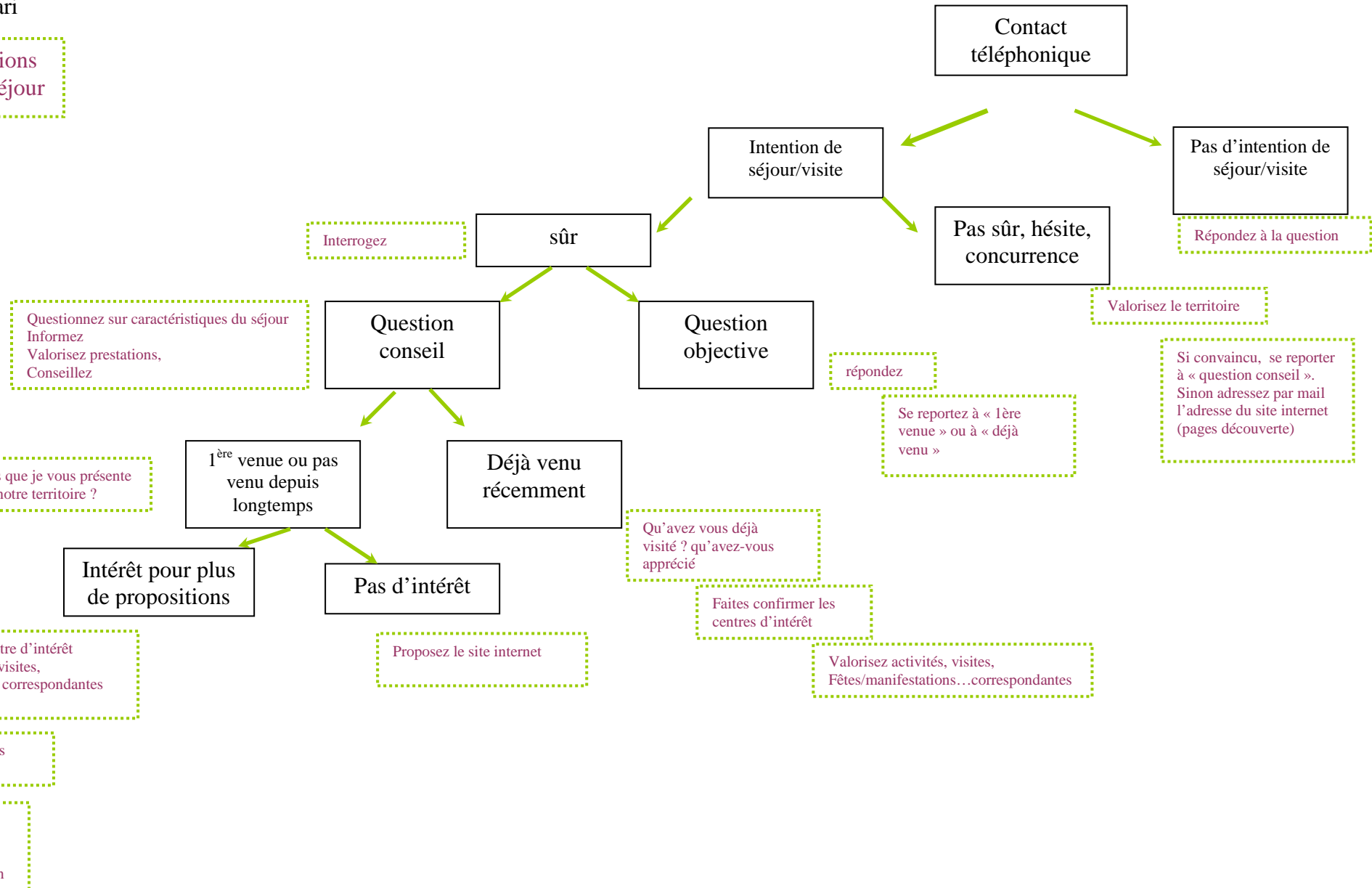
- Fiche visite prestataires OT de Montpellier



## OUTIL FDOTSI 34 : LE CONSEIL EN SEJOUR EN SITUATION D'ACCUEIL TELEPHONIQUE

En noir : les scénari

En bordeaux : actions  
du conseiller en séjour





## OT PAYS DE LUNEL\*\*\* :

### TRAME D'INTERROGATION ACCUEIL TEL

---

#### I) TRAME D'ENTRETIEN TYPE

- Nom OT, prénom conseiller en séjour
- **ECOUTE DE LA DEMANDE**
- **QUESTIONNEMENT COMPLEMENTAIRE** (cf 2)
- **REFORMULATION DE LA DEMANDE**

*Exemple : vous recherchez une chambre d'hôtes labellisée Gîtes de France pour 3 personnes, avec piscine, pour la période du... au..., plutôt dans une catégorie 2 épis*

- **REPONSE PERSONNALISEE**

*Si l'OT ne dispose pas de cette offre, proposer une alternative :*

*- offre aux alentours*

*- offre s'approchant de la demande*

- **VALORISATION OFFRE PROPOSEE ET VALORISATION DU TERRITOIRE**
- **ELARGISSEMENT DE LA REPONSE**

*Exemples :*

*- Si demande d'infos pratiques sur le canoë, proposer d'autres activités de plein air ou activités liées à ses centres d'intérêts.*

*- Si demande d'hébergement, proposer des activités, visites en rapport avec les centres d'intérêts.*

- **PROPOSITION D'ENVOI D'ELEMENTS**
- **PRISE DE COORDONNEES**
- **A-T-ON REPONDU AUX ATTENTES ?**
- **INCITATION A VENIR A L'OT DURANT LE SEJOUR (horaires d'ouverture)**
- **INCITATION A CONSULTER LE SITE WEB**
- **PRISE DE CONGES**

#### II) ELEMENTS A CONNAITRE POUR POUVOIR IDENTIFIER LA DEMANDE ET PROPOSER UNE REPONSE ADAPTEE

- durée séjour et période ?
- déjà venu ?
- tourisme itinérant ?
- centre d'intérêts ? (culture / sport / détente / terroir)
- hébergement sur place ou non ? (si non, proposer un hbgt : type, catégorie, nombre de pers, enfants, budget)
- moyen de transport sur place ?
- type de clientèle ? (individuel, couple, famille (âge des enfants), groupe)

Selon la réponse apportée par le visiteur, toutes les questions ne seront pas à poser. De plus, selon le déroulement de l'entretien, les questions peuvent être posées dans un ordre différent.



#### 1 – Contexte

Les Houches se positionne comme une station de montagne familiale.

Située dans la Vallée de Chamonix, la station connaît une activité touristique d'été de même amplitude que l'activité hivernale.

L'OT accueille 500 à 2 000 visiteurs/jours durant les périodes de fréquentation les plus fortes.

Pour mieux orienter et conseiller ses visiteurs, l'OT a mis en place un service de rendez-vous « conseil en séjour ».

#### 2 – Modalités

Le conseil en séjour est un service proposé par l'OT :

- en basse/moyenne saison : au comptoir
- en haute saison : sur rendez-vous pris au téléphone, par mail ou directement sur place.

Tout le personnel d'accueil est amené à animer un rendez-vous « conseil en séjour » en fonction du planning de présence.

Les rendez-vous sont fixés avec chaque contact ayant donné son accord en dehors des heures de pointe.

Le rendez-vous se déroule dans les locaux de l'OT.

Lors des pots d'accueil hebdomadaires, l'OT fait la promotion du service « conseil en séjour ».

Le nombre de rendez-vous « conseil en séjour » en haute saison est d'environ 15 par semaine.

#### 2 - Enseignements tirés par l'OT

Les visiteurs apprécient beaucoup ce service.

Ils sont en attente du conseil en séjour pour plusieurs raisons :

- **faire des choix d'activité et de prestations est complexe** notamment quand il faut les faire pour une famille ou pour une tribu avec plusieurs générations dans laquelle les membres n'ont pas tous les mêmes attentes et les mêmes centres d'intérêt
- les visiteurs, déjà beaucoup informés lorsqu'ils contactent l'OT, sont de plus en plus nombreux. Mais **ils sont face à de très nombreuses informations. Pour faire des choix cohérents, ceux-ci éprouvent le besoin d'une aide pour :**
  - o interpréter de façon juste les informations « brutes » qu'ils détiennent
  - o faire le tri entre ce qui est primordial pour réussir leur séjour et ce qui est secondaire ou aléatoire.
  - o créer un programme avec l'assurance qu'il leur conviendra et qu'il pourra être réalisé (budget, durée...)



Courrier type avec une [personnalisation suivant la demande](#)

Ganges, date  
Civilité Nom Prénom  
Adresse  
Code Postal Ville  
Pays

Objet : Envoi de documentation

Civilité,

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à la destination Sud Cévennes. Nous vous faisons parvenir notre guide des hébergements qui recense l'ensemble de l'offre (hôtels, chambres d'hôtes, meublés, gîtes de séjour et campings). [Les hôtels sont à partir de la page 9 où nous avons surligné les gîtes pour 6 personnes à proximité de la rivière.](#)

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.

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...).

Cordialement.

Prénom PA.  
Votre conseiller en séjour.

---

#### Horaires d'ouverture:

*Toute l'année*

*En saison*

- Du mardi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00
- Du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 19h00
- Le samedi de 9h30 à 12h30.
- Le samedi de 9h30 à 12h30 et de 15h00 à 19h00

- Le dimanche de 9h30 à 12h30

Possibilité de commander des billets de train pendant les horaires d'ouverture.

En juillet – août visites guidées de Ganges et Sumène, le reste de l'année sur réservation pour les groupes.



**OUTIL FDOTSI 34 :**

**MAIL TYPE DE REPONSE A UNE DEMANDE**

---

**INSERER 3 à 5 IMAGES IDENTITAIRE DU TERRITOIRE  
+ slogan du territoire (si existant)**

Politesse (ex : Madame, ou Madame + NOM)

Nous vous remercions pour l'intérêt porté à notre destination.....

**REPONSE PERSONNALISEE A LA DEMANDE**

Suite à votre demande du ..... ,

vous trouverez sur notre site Internet les ..... correspondant à votre demande (lien Internet arrivant directement sur la page ou cheminement pour se rendre sur la page).

**PRESENTATION ATTRACTIVE DU TERRITOIRE faisant ressortir son identité (en 3-4 lignes) – rédaction web**

**VALORISATION DE LA THEMATIQUE EN LIEN AVEC LA DEMANDE** (exemple : pour une demande sur du canoë, valoriser le fait que le territoire est propice à ce type d'activités, valoriser le cadre...)

**ELARGISSEMENT (si possibilité)**

Exemple : si le demandeur a indiqué les dates de son séjour lui proposer des activités ou manifestations qui ont lieu durant la période et renvoyer vers la page du site Internet s'y rapportant.

**INCITATION A PASSER A L'OT DURAND SON SEJOUR OU A CONTACTER L'OT EN AMONT**

Formule politesse

Prénom de la personne qui a répondu

---

**LOGO OFFICE DE TOURISME**

**COORDONNEES COMPLETES DE L'OFFICE DE TOURISME**

**SERVICES**

**HORAIRES**



## Sommaire

- 1- Règles de bonne conduite
- 2- Présentation des Services de l'OT et Organigramme
- 3- Le Service Accueil
- 4- Norme NF X 50-730 et Manuel Accueil Qualité
- 5- Liste des fiches d'instruction
- 6- Fiches d'instruction principales
- 7- Modèles d'enregistrement
- 8- Enregistrements relatifs à la qualité
- 9- Abréviations

Annexe	Vocabulaire spécifique
	Règlement Intérieur
	Numéros d'urgence
	Numéros utiles
	Bip agression
	Accès à la Bulle et aux bureaux
	Alarme de la Bulle d'Accueil
	Armoire à pharmacie
	Taxe de séjour
	Dispositif de vidéosurveillance
	Plans divers de l'OT

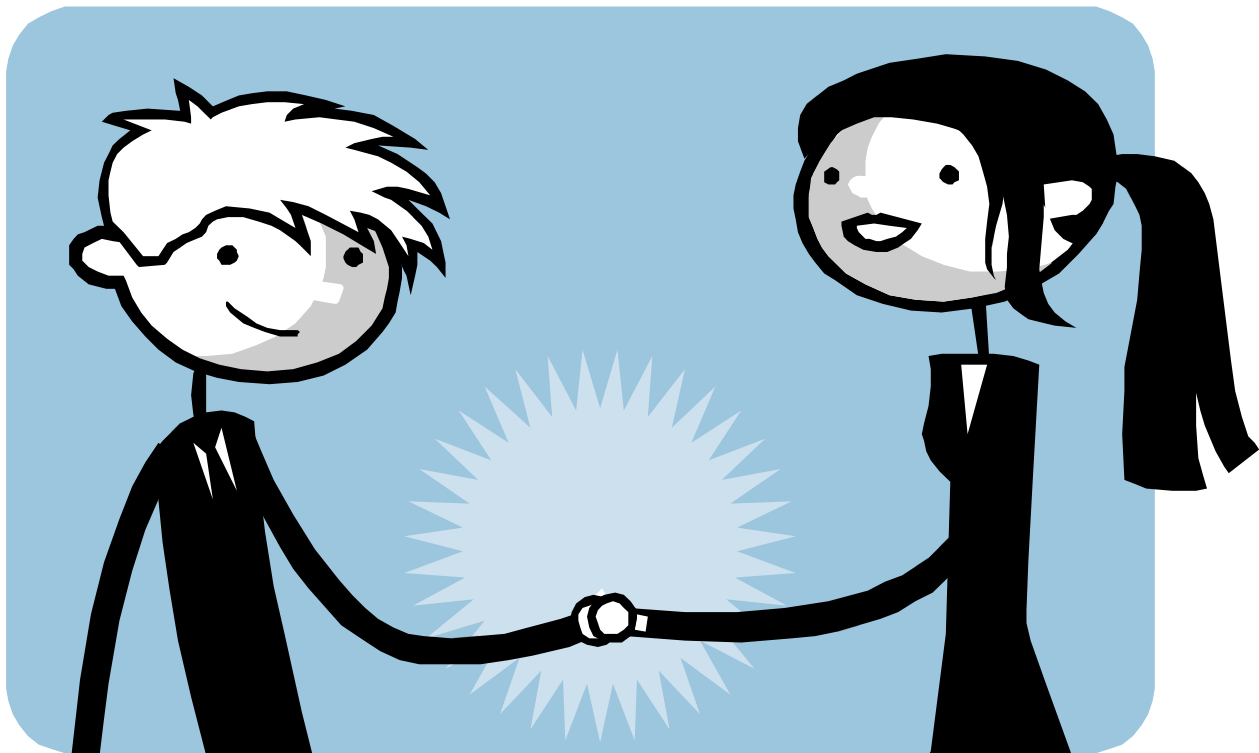
# Petit guide pour bien accueillir

**Selon un proverbe chinois :**

**" Celui qui ne sait pas sourire ne doit pas ouvrir boutique "**

L'art d'accueillir est une technique de communication, peut-être la plus fondamentale, qui s'acquiert comme les autres.

L'accueil est la création d'une atmosphère dans laquelle le visiteur se sent attendu et désiré.







# Sommaire

Les phrases magiques

Le bouche à oreille : service = succès

Le geste et la parole

Soyez positif

Je vous écoute

Merci de rester en ligne ! Un instant s'il vous plaît !

Je vous mets en communication avec ...



## LES PHRASES MAGIQUES

Il existe des mots ou des phrases qui véhiculent mieux que d'autres l'état d'esprit.

En prenant l'habitude de les utiliser à chaque contact avec un client, vous contribuez à renforcer l'image d'accueil et de service indispensable à la réussite de votre commune.

Efforcez-vous de les employer avec naturel, sourire et spontanéité.

Vous verrez que ça marche et que cela rend plus agréable vos contacts avec les clients.

### Phrases d'accueil

**Bonjour Madame / Monsieur, puis-je vous aider ?**

**Bonjour Madame / Monsieur, puis-je vous renseigner ?**

**Bonjour Madame / Monsieur, est-ce que je peux faire quelque chose pour vous ?**

**Bonjour Madame / Monsieur, en quoi puis-je vous être utile ?**

### Initiatives

**J'espère que vous passez un agréable séjour (bonne journée)**

**Nous sommes là pour vous aider**

**Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?**

### Phrases de conclusion

**Avec plaisir, bonne journée !**

**Bonne soirée !**

**Bon retour !**

**Profitez bien !**

**Y-a-t-il autre chose que je puisse faire pour vous ?**

**Bonne fin de journée**

**Je vous souhaite une bonne journée / un excellent séjour**

**Revenez nous voir l'année prochaine**



**LE BOUCHE A OREILLE**

**SERVICE = SUCCES**

Votre commune entre chaque jour en contact avec plusieurs milliers de personnes, clients ou partenaires.

Cela constitue pour elle autant de moments de vérité.

Vous avez, vous aussi, une occasion unique de satisfaire ou non vos clients à chaque fois qu'ils entrent en contact avec vous.

Pour bien comprendre l'importance de cet enjeu, il faut savoir que :

**NE PAS SATISFAIRE UN CLIENT = PERTE DE REVENUS**

**Diminution du chiffre d'affaires potentiel généré par le client  
Bouche à oreille négatif répercuté auprès de 10 personnes en moyenne**

**SATISFAIRE UN CLIENT = SOURCE DE REVENUS**

**Augmentation du chiffre d'affaires généré par le client  
Bouche à oreille positif répercuté auprès de 10 personnes en moyenne**



## LE GESTE ET LA PAROLE

Au cours d'une conversation normale, l'être humain utilise 3 moyens de communication principaux :

- les mots qu'il prononce
- le ton de sa voix
- l'ensemble de ses gestes ou de ses expressions

Ces 3 éléments interviennent respectivement pour :

<b>Gestes et expression</b>	<b>60%</b>
<b>Ton de la voix</b>	<b>30%</b>
<b>Mots</b>	<b>10%</b>

Nous ne contrôlons que très peu les gestes et les attitudes qui accompagnent les mots que nous prononçons, alors que ce sont les gestes qui traduisent le mieux ce que nous pensons vraiment.

Nous avons tous eu affaire à des interlocuteurs parlant plus fort, plus vite ou plus doucement que nous.

Nous le remarquons souvent et trouvons cela « dérangeant », voire « énervant ».

Mais il faut ici comprendre que l'autre personne peut, elle aussi, être dérangée par notre façon de nous exprimer ou de nous comporter.

Dès lors, il suffit d'augmenter le volume de sa voix, d'accélérer le débit de ses mots, ou de le ralentir sensiblement.

Notre interlocuteur sentira instantanément que nous le comprenons mieux, que nous parlons le même langage que lui, et il nous fera confiance.

Il en va de même lorsque nous marchons dans la rue avec quelqu'un.

Si l'on se sent bien avec cette personne, on avancera au même rythme qu'elle, sans effort.

Lorsque nous communiquons, il est également possible (et souhaitable) d'être en communion avec notre interlocuteur.

Pour cela, il faut apprendre à respecter et à écouter la personne que l'on a en face de soi, en notant par exemple la manière dont elle se tient, et en concentrant son attention sur les points suivants, afin d'adapter ses propres gestes à ceux de la personne :

- inclinaison du corps,
- expression du visage,
- mouvement des mains,
- position des jambes.

**Si la personne se tient droite → redressez-vous !**

**Si elle est un peu voûtée → laissez un peu tomber vos**



**épaules le temps de la  
conversation**

**Si vous avez affaire à  
quelqu'un de plus petit que  
vous**

**→ faites vous le plus petit possible**

**Si vous êtes postée derrière  
un comptoir**

**→ ne vous appuyez pas comme si  
vous alliez « bondir » sur le client  
Même si vous n'en avez pas l'intention, le  
client ne peut que se sentir mal à l'aise**

**L'HOMME RETIENT :**

**10% de ce qu'il lit**

**20% de ce qu'il entend**

**30% de ce qu'il voit**

**50% de ce qu'il voit et entend simultanément**



**SOYEZ POSITIF**

<b>EVITEZ D'EMPLOYER</b>	<b>EMPLOYEZ</b>
Je ne sais pas du tout	. Pouvez-vous patienter un instant, je me renseigne
Alors là, c'est une colle	. Je me renseigne auprès de mes collègues, un instant s'il vous plaît
Je ne sais pas	. Je me renseigne . Je m'assure tout de suite de...
C'est pas ma faute :	. Je vérifie immédiatement...
Je ne suis pas au courant	. Je vous remercie de m'expliquer de quoi il s'agit . De quoi s'agit-il exactement ?
Je ne peux pas faire ceci avant le...	. Je peux le faire pour... . Je dispose de ... avant ...
Je ne vous promets rien	. Je fais le maximum de mon côté pour ...
Vous vous trompez !	. Il doit y avoir une erreur, un malentendu... . Une erreur a du se glisser... . Je suis étonnée... Y a-t-il une erreur ?
Oui, mais...	. Oui et... . Bien entendu...
Je n'y peux rien	. Le mieux est de... . Il est clair que... . Cette solution nécessite de... . Je vous propose de...
Pas évident !	. Vous pouvez compter sur moi

**JE VOUS ECOUTE**



<b>EVITEZ D'EMPLOYER</b>	<b>EMPLOYEZ</b>
C'est pourquoi ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>. C'est à quel sujet ?</li> <li>. Je vous écoute</li> <li>. Dites-moi de quoi il s'agit</li> <li>. Je peux connaître l'objet de votre appel ?</li> <li>. Je peux vous demander l'objet de votre appel ?</li> <li>. Puis-je vous demander la raison de votre appel ?</li> </ul>
C'est pour quel renseignement ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Quel type de renseignement souhaitez-vous ?</li> <li>. J'ai besoin de quelques précisions...</li> <li>. Voulez-vous que je l'informe de votre appel ?</li> <li>. Voulez-vous que je lui fasse part de votre appel ?</li> <li>. Puis-je l'informer du motif de votre appel ?</li> </ul>
Quel est le message ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Voulez-vous que je prenne un message ?</li> <li>. Souhaitez-vous laisser un message ?</li> <li>. Je note le message à l'attention de Monsieur...</li> <li>Ou</li> <li>. Je prends note....</li> </ul>
Vous voulez de l'aide ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Dites-moi en quoi je peux vous aider</li> <li>. Je vous propose de...</li> <li>. Nous allons trouver une solution...</li> <li>. Voici comment nous allons procéder...</li> <li>. Qu'en pensez-vous ?</li> <li>. Voici ce que nous pouvons faire...</li> </ul>



**MERCI DE RESTER EN LIGNE**  
**UN PETIT INSTANT, S'IL VOUS PLAÎT**

<b>EVITEZ D'EMPLOYER</b>	<b>EMPLOYEZ</b>
Patientez	. Pouvez-vous ou voulez-vous patienter ?
Ne coupez pas !	. Voulez-vous rester en ligne ou . Merci de rester en ligne
Coupez pas : Quittez pas !	. Un instant, je vous prie ou . Un petit instant, s'il vous plaît . Je vous demande un petit instant
Vous patientez ou vous rappelez ?	. Je peux (ou vais) vous demander de patienter un petit instant ? . Je vous mets en attente un court instant . Je vous demande un petit instant . Je suis appelée sur une autre ligne . Je suis déjà en ligne avec... . Je vous remercie de bien vouloir patienter . Je vous remercie d'avoir la gentillesse de patienter . Je vous mets un instant en attente, je vais me renseigner . Le poste de Monsieur... est occupé. . Préférez-vous rester en ligne ou rappeler dans quelques instants ? . Souhaitez-vous patienter encore un peu ? . Je suis désolée, Monsieur... est toujours en ligne





**JE VOUS METS EN COMMUNICATION AVEC MONSIEUR ...**

EVITEZ D'EMPLOYER	EMPLOYEZ
Je vous le (la) donne !	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Je vous passe le poste de Monsieur..., Madame...</li> <li>. Je vous mets en relation avec le service...</li> <li>. Je vais vous passer le service concerné</li> <li>. Je vous mets en communication avec Monsieur...</li> </ul>
Il ne peut pas vous prendre maintenant	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Je vais m'assurer s'il m'est possible de vous passer Monsieur...</li> <li>. Je ne peux pas lui passer de communication pour le moment</li> </ul>
Je vais voir si je peux le déranger	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Je crains que Monsieur... ne soit en déplacement en extérieur. Je vais m'en assurer.</li> <li>. Je m'assure que Monsieur... est bien dans nos locaux</li> <li>. Je vais m'assurer que Monsieur... est disponible</li> <li>. Je vais vérifier si Monsieur... est rentré</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Si le correspondant ne veut pas prendre l'appel, utilisez :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Monsieur... n'est pas dans son bureau. Je vais m'assurer qu'il est bien dans nos locaux.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Si l'attente se prolonge...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ reprendre en ligne celui qui appelle toutes les 30 secondes</li> <li>→ compatir avec l'interlocuteur pour atténuer l'effet de longue attente (employer une voix douce)</li> </ul>



**Susciter le désir de découverte...**

**Rendre désirable sa destination...**

**Prescrire ce qui convient le mieux à la personne accueillie**

**Penser « client », être en empathie avec lui**

**Apporter une confirmation, une sécurisation, un conseil  
spécifique**

**Répondre à l'attente en fournissant une prestation  
personnalisée**



<b>FICHE TECHNIQUE DE VISITE</b>	Révision : 20/08/09-V01
<b>VISITES D'HEBERGEMENTS</b>	

**HOTEL :**

Adhérent

Non Adhérent

**ARGUMENTAIRE DE VENTE**

**Public ciblé :** Quelles sont vos clientèles principales ? Services spécifiques rendus ?

**Langues parlées :**

☺ **Quels sont vos points forts ? 3 points forts (c'est l'hôtelier qui doit vous les donner)**  
S'il n'est pas conscient de ses points forts, l'indiquer

**Les arguments de vente à mettre en avant d'après le prestataire**

<b>POINTS FORTS</b>	<b>CARACTERISTIQUES / PREUVE</b>	<b>AVANTAGES POUR LE CLIENT</b>
1-		
2-		
3-		

**Quels sont vos projets à venir ?**

**ECHANGES**

**Actualités / Projets de l'OT à communiquer au prestataire (démarches qualité, actions de promotion, communication..., développement site internet...)**

**Nous transmettez-vous régulièrement votre documentation?**

**Pensez-vous à envoyer vos disponibilités par fax ou mail à l'OT de façon régulière ?**

**Avez-vous le réflexe de prévenir l'OT dès que vous êtes complet (ou d'effectuer la mise à jour directement via l'Espace Adhérents du site internet de l'OT)?**

**Vous tenez-vous au courant des actions de l'OT (connaissez-vous notre site internet, le journal de l'OT...)?**

**Connaissez-vous notre charte Mpl Sourire ? (expliquer les engagements)**  
**Souhaitez-vous adhérer à notre charte ambassadeur ?**



## SUGGESTIONS D'AIDES

**Connaissez-vous les Mardis de l'OT ?** (expliquer le contenu : Mieux connaître l'offre touristique de MPL et nos méthodes de travail)

**Souhaiteriez-vous y inscrire votre personnel ?**

**Connaissez-vous les formations proposées par la CCI (techniques d'accueil, langues étrangères...)?**

**Y avez-vous déjà participé ?**

**Seriez-vous intéressé ?**

**Qu'avez-vous mis en place pour prendre en compte les remarques de vos clients ?**

**Souhaitez-vous obtenir de l'aide pour mettre en place des questionnaires de satisfaction sur votre établissement, savoir répondre aux remarques et réclamations de vos clients... ?**

**Avez-vous des remarques concernant les services de l'OT?**

**Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant l'accueil des clients en ville ?**

## DESCRIPTIF

### ACCES ET ABORDS

**Localisation / Quartier:** (CV, excentré, quartier bruyant, calme, sûr...) (décrire vos impressions)

**Accès en transports en commun** (mettre n° de ligne et temps de trajet, si facile d'accès etc...)

**Garage, parking ou à proximité** (prix, accès, temps à pied...)

**Restaurant** ( préciser si sur place ou à proximité)

**Accès handicapés :** Si oui indiquer si adapté ou labellisé (préciser les parties non accessibles et préciser le type de handicap)

### EXTERIEURS

**Cour ou jardin extérieur** O ou N (décrire vos impressions)

**Piscine :** O ou N (décrire vos impressions)

**Local à vélo ?** O ou N (pour combien de vélos ?)

### QUALITE DE L'ACCUEIL

**Accueil réservé par l'hôtelier** et personnes rencontrées (aimable, à l'écoute, intérêt pour l'OT, prise en compte des remarques...)



## Labels obtenus :

- To et Hand       Qualité Hérault       Sud de France  
 Autre : (Précisez) :

## **RECEPTION**

Déco (ex : moderne, ancienne, ringarde, branchée ...) : (décrire vos impressions)

Voir si mise en valeur des produits locaux : O ou N (Vos impressions)

Voir si Montpellier ou la région sont mises en valeur ? (affiches, documentation...) + vos impressions (si bien rangé, exhaustif...)

Voir si documentation de l'OT présentée de façon visible à la réception (si à jour etc...) + vos impressions (si bien rangé, exhaustif...)

## **CHAMBRES**

*Visiter différents types de chambre, d'exposition (côté rue/arrière ; côté parc/rue...)*

Chambres donnant sur :

Chambres : superficie, tarifs, nbre

Nbre de chambres pour handicapés :

Déco (ex : moderne, ancienne, ringarde, branchée ...) : (décrire vos impressions)

Salles de séminaires : superficie, tarifs, capacité, nbre

<b><u>Divers (compléter et décrire en donnant votre avis subjectif, vos impressions) :</u></b>
--

Équipement pour Familles (répertorier ce qui peut être demandé en particulier **en fonction des clientèles** : jeunes, familles, couples, seniors, autres)

Animaux acceptés : O ou N, remarques

.

Espaces Fumeurs : O ou N, remarques

Périodes de fermeture : Si oui indiquer la ou les périodes :

Service de consigne : O ou N (conditions,...)



**NOTER ICI LES ACTIONS A ENTREPRENDRE ET/OU A FAIRE REMONTER** (infos à faire remonter, envois à effectuer, remarques diverses de l'hôteliers à traiter...)

Remarques, besoins	Resp concerné (OT)	Description de l'Action effectuée	Date de réalisation



## COMPTE RENDU / RETOUR DE VISITE : CONFIDENTIEL (Interne à l'OT)

☺ Arguments à mettre en avant d'après l'Office de Tourisme

POINTS FORTS	CARACTERISTIQUES / PREUVE	AVANTAGES POUR LE CLIENT
1-		
2-		
3-		

⊗ Les réserves (en interne, il s'agit des points négatifs) :

<b>POINTS FAIBLES :</b>     
---

**Avis :**

Très bonne impression (aucune réserve)

Remarque :

Bonne impression (qqes réserves)

Remarque :

Mauvaise impression (trop de points négatifs ou points rédhibitoires)

Remarque :

**Bon à savoir :**

**Initiale du Personnel ayant renseigné la fiche :**

**Date de mise à jour :**