

L'accueil numérique au service

de l'expérience touristique

Donnez de la valeur ajoutée à votre métier !



Journée des Conseillers en séjour

29 Septembre 2011 à Bédarieux



L'accueil numérique dans les Offices de Tourisme

Du côté des clients des Offices de Tourisme

Source : étude atout France sur l'accueil numérique dans l'Office de Tourisme

Une image « ringarde » à redorer

L'expérience vécue par le client est positive, voire excellente :
l'OT un ami qui vous veut du bien



Contexte et enjeux du Conseil en séjour



Contexte et enjeux du Conseil en séjour



Contexte et enjeux du Conseil en séjour



Etat des lieux du Conseil en Séjour dans les OTSI de l'Hérault



■

Etat des lieux du Conseil en Séjour dans les OTSI de l'Hérault



Causes réelles ou supposées du non - conseil en séjour



Causes réelles ou supposées du non - conseil en séjour



- **Ce que dit le personnel d'accueil des OT :**

- On n'a pas le droit de conseiller : la démarche n'est pas individuelle, elle ne doit se mettre en place qu'avec l'assentiment de votre direction à laquelle vous aurez présenté les enjeux
- Le personnel saisonnier ne fait pas de Conseil en séjour faute de préparation
- Pas plus de reconnaissance si l'on fait du Conseil en séjour

Causes réelles ou supposées du non-conseil en séjour

Les autres freins

- Une culture de l'accueil considéré comme une fin en soi
- Une faible conscience de l'impact du Conseil en séjour sur la fréquentation et la consommation touristique du territoire (un impact, il est vrai, jamais évalué)
- Une faible conscience de la nécessité de « vendre » son territoire à un touriste que l'on sait pourtant volatile, zappeur et sollicité



Causes réelles ou supposées du non-conseil en séjour

Les autres freins



- Une faible conscience de la nécessité d'assister le visiteur en séjour qui est exigeant (ne pas louper ses vacances) et souvent déjà bien informé mais qui éprouve de grandes difficultés à interpréter correctement et à trier les informations qu'il détient.

Pour lui, la difficulté est aussi de choisir les prestations touristiques qui lui conviennent parmi toutes celles qu'il a trouvé ou qu'on lui propose...

si ces propositions ne sont pas accompagnées d'un éclairage que...

seul le conseiller en séjour peut lui apporter pour l'aider à prendre des décisions cohérentes avec ce qu'il attend et avec le contexte.

Causes réelles ou supposées du non-conseil en séjour

Les autres freins



- Une non-préparation à l'exercice du Conseil en séjour
- La barrière de la connaissance du territoire et des prestations touristiques
- Des outils technologiques de gestion de l'information et d'accueil peu opérationnels pour sélectionner au cas par cas des offres correspondant à des attentes visiteurs.

Les situations de conseil en séjour à forte valeur ajoutée



Le Conseil en séjour n'est pas une procédure rigide à appliquer en permanence avec chaque « client » mais une prestation d'accueil sur mesure :

- **Illustration pour l'accueil téléphonique à travers le conseil en séjour à mettre en œuvre en fonction de la situation rencontrée** : se reporter au document papier en annexe
- **Illustration pour l'accueil au comptoir à travers l'exemple du CSJ sur rendez-vous proposé par l'OT des Houches (500 à 2 000 personnes/jour)** : se reporter au document papier en annexe

Acteurs concernés par la mise en œuvre du Conseil en séjour

- **Les Conseillers en séjour permanents** : acteurs de la mise en œuvre
- **Le Responsable Accueil** : coordinateur mise en œuvre
- **Le Référent Qualité** : coordinateur qualité
- **La Direction ou le Dirigeant responsable** (si pas de Direction) : décideur/évaluateur



Pistes exploratoires des mesures propres à faire évoluer et à transformer la situation



- Décider le Conseil en séjour
- Organiser la mise en œuvre par mode de contact : quelles cibles en priorité et à quelles étapes de l'accueil ?
- Pour l'accueil comptoir, prévoir une organisation dans chacun des deux cas : moments de flux importants (sur rendez-vous ?)/autres moments
- Développer les compétences par le parcours de formation complet FDOTSI (ou remise à niveau)

Pistes exploratoires des mesures propres à faire évoluer et à transformer la situation

- Finaliser avec l'équipe de l'OT les outils créés en formation. Un accompagnement FDOTSI sera proposé.
- Accorder du temps aux visites des prestataires locaux hors saison et à la lecture de leur site internet. Faire partager les indices recueillis et les interpréter collectivement
- Mise en place, si possible, d'une auto-évaluation interne de la prestation de Conseil en séjour => axes d'amélioration



Compléments indispensables au Conseil en séjour

- Un espace accueil valorisant le territoire grâce à une mise en valeur de son identité (rend concret et illustre le discours de valorisation du territoire par le CSJ)
- Un espace accueil qui valorise les autres territoires de la même destination touristique (réciprocité gagnant gagnant entre OT partenaires)
- Un accès libre à l'information organisé et limité quand elle prend la forme de dépliant individuel papier : bornes d'informations, dépliants réseau, classeurs en consultation, site web pour mobile, sur le site : un forum de conseils donnés par les visiteurs déjà venus « conseil pour séjour à Montpellier » par exemple...



Compléments indispensables au Conseil en séjour

- Un « espace client » bien identifiable, confortable, dédié aux visiteurs pour prendre connaissance librement des informations collectées (avant ou après un premier contact avec le CSJ)
- Une activité de vente/réservation d'hébergement, d'activités, visites guidées, billetterie animations, supports...pour concrétiser immédiatement l'envie suscitée (service en ligne et surplace à organiser à la bonne échelle géographique)



CONCLUSION



- ✦ La mise en œuvre du Conseil en Séjour est à la portée de tous les Offices de Tourisme mais elle doit être organisée
- ✦ Contrairement à la révolution Internet, ce changement ne sonne pas encore comme une évidence. Et pourtant le Conseil en séjour, qui se développera inévitablement et qui est le prolongement de la promotion, bénéficie à l'accueil en Office de Tourisme. Bien plus sensiblement que le développement irrémédiable du web ne menace l'existence des métiers de l'accueil
- ✦ L'évolution de votre métier dépend de vous. Réfléchissez-y !

[Merci de votre attention](#)

Diaporama en ligne bientôt sur l'espace pro : www.ot-herault.com