

De l'accueil au Conseil en séjour

Donnez de la valeur ajoutée à votre métier !



Journée des Conseillers en séjour

24 Septembre 2009 à Sète



Une définition de l'accueil et du Conseil en séjour

- « L'accueil c'est la création d'une atmosphère dans laquelle le visiteur se sent attendu et désiré » (K. Hudson)
- Le Conseil en séjour est la création d'une prestation de service consistant à valoriser un territoire et/ou, selon les situations d'accueil, à accompagner et conseiller le visiteur dans l'organisation de son séjour :
 - Visiteur ici s'entend comme le visiteur du territoire et non de l'OT
 - Accompagner : notion de compagnie, de présence permanente
 - Conseiller : guider, assister, recommander, donner un avis
- Organisation d'un séjour : hébergement + activité sous-entendant un programme, un éventail de possibles, du sens/cohérence entre plusieurs paramètres



Contexte et enjeux du Conseil en séjour

- Un métier de Conseiller en séjour plus valorisé et mieux reconnu parce que sa finalité est au cœur des enjeux du tourisme
- Un métier qui évolue, plus intéressant, plus du tout répétitif où le conseiller en séjour produit un accueil sur mesure



Contexte et enjeux du Conseil en séjour

- Le conseil, associé à l'accueil et à l'information, crée les conditions d'une consommation touristique locale



grâce à la lisibilité des prestations touristiques et à l'assistance fournies aux visiteurs



Emplois touristiques (propres à l'OT et locaux)



Contexte et enjeux du Conseil en séjour

- Un positionnement des Offices de Tourisme qui se distingue des autres moyens à la disposition du touriste pour organiser son séjour (guides touristiques, web, bouche à oreille ami/famille, commerçants locaux...) :
 - **un contact humain** dans tous les lieux touristiques et largement disponible
 - une seule démarche permet l'accès à plusieurs services complémentaires de **conseil, d'aide à la décision, d'accueil, d'information** et parfois de réservation.
 - une **proximité** pendant le séjour
 - une **connaissance vécue** de nombreuses prestations touristiques proposées au public



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



Plusieurs signes encourageants...

- Une hospitalité reconnue qui est une condition favorable à l'exercice d'un service de Conseil en séjour (confiance du visiteur, connivence)
- Une conscience de la nécessité de proposer une qualité de service
- Plusieurs conseillers en séjour ont déjà développé leur capacité au Conseil en séjour (parcours de formation FDOTSI)
- Le frémissement d'une mise en œuvre du conseil en séjour :
 - dans l'entretien avec le visiteur, une phase de questionnement sur les attentes et les conditions du séjour un peu plus présente
 - On voit émerger des réponses aux demandes à distance de plus en plus personnalisées

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



...mais une marge de manœuvre importante

- Une difficulté à identifier les situations d'accueil où le Conseil en séjour apporte une vraie valeur ajoutée bloquant ainsi sa véritable mise en œuvre
- Une valorisation du territoire encore timide
- Une aide à la décision du visiteur encore souvent limitée par une interrogation insuffisante sur ses conditions de séjour et sur ses attentes
- Une valorisation des prestataires touristiques limitée par une connaissance de l'offre touristique locale parfois incomplète
- Très peu d'incitation à la découverte au delà de la réponse à une question précise posée par un visiteur en séjour

Causes réelles ou supposées du non - conseil en séjour



- Ce que disent les personnels d'accueil des OT :
 - Un manque de temps
 - Ça prend du temps
 - Les gens n'aiment pas qu'on leur pose des questions

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

Principe des 5 speed dating (rendez-vous collectifs)



A savoir

- Un intervenant présente à un groupe une expérience sur un thème défini
- Les 5 rendez-vous ont lieu en même temps
- Chaque rendez-vous dure 7 mn
- Les 5 lieux de rendez-vous sont numérotés de 1 à 5
- Chacun prend part à un premier rendez-vous de son choix puis il passe à un 2e rendez-vous etc.
- Suivre les speed dating dans l'ordre des numéros

Comment procéder ?

- Former des groupes de 7 personnes
- Lorsque que vous aurez suivi 3 rendez-vous : pause de 30 mn pour des échanges informels dans l'enceinte du centre. Nous vous appellerons pour les deux derniers rendez-vous

Thèmes des 5 speed dating (rendez-vous collectifs)

- Conseiller un restaurant ou un hébergement - OT du Pays de Lunel : Marie-Françoise Théodore
- Inciter à la découverte du territoire, proposer des activités - OT Cévennes Méditerranée : Virginie Rous
- Former le personnel saisonnier – OT du Cap d'Agde : Aymerique Dupuy
- Observer les pratiques dans les autres OT - OT de Sète : Corine Beaujard
- Visiter ses prestataires pour mieux les conseiller - OT de Montpellier : Sandrine Chabanon