

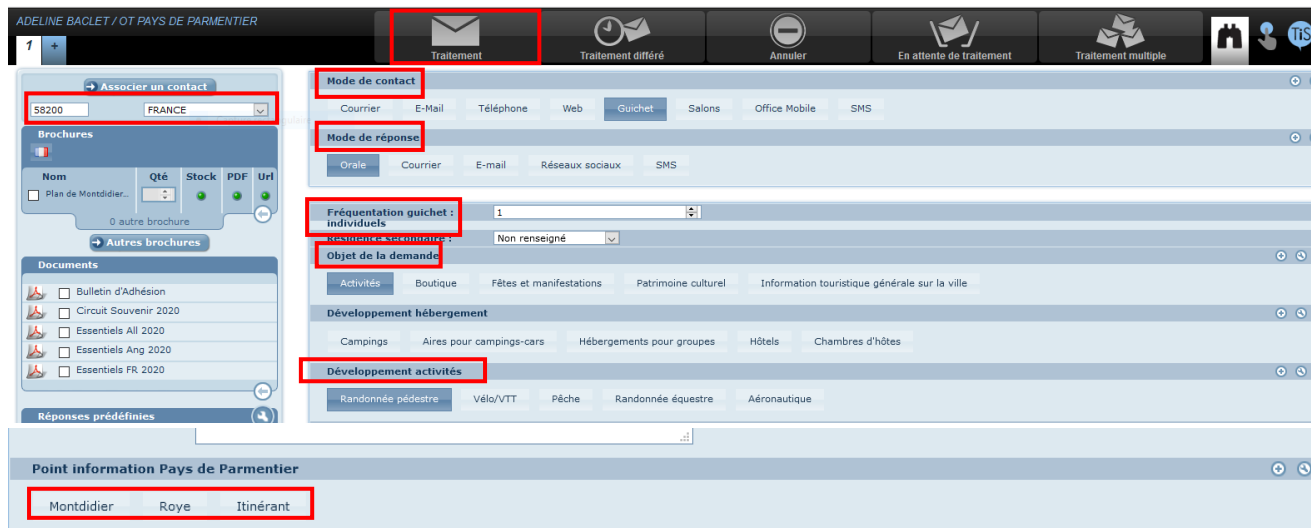
# Fiche Pratique 1

## L'accueil à l'Office de Tourisme

### A. L'accueil physique

- Accueillir le visiteur « Bonjour Madame, Bonjour Monsieur, Bonjour Messieurs Dames »
- Allez au-delà du visiteur « Comment puis-je vous aider ? »
- Répondre à sa demande, ne pas hésiter à reformuler afin de répondre pleinement à ses questions.
- Demander ses centres d'intérêts, ne pas hésiter à l'orienter vers les autres OT si l'offre qui l'intéresse n'est pas sur notre territoire.
- Répondre à sa demande, ne pas hésiter à reformuler afin de répondre pleinement à ses questions.
- Donner la documentation au visiteur, lui présenter le document de façon rapide.
- Si le visiteur a une question très précise, ne pas hésiter à demander aux collègues, même ceux à Roye « Excusez-moi, je n'ai pas l'information, je vais demander à ma/mon collègue X »
- Ne pas hésiter à aller au-delà de la demande et proposer d'autres activités qui seraient susceptible d'intéresser le visiteur.
- Prise de congés « Je vous souhaite un bon séjour, n'hésitez pas à repasser si besoin ...ect »
- Demander la provenance du visiteur « excusez-moi, pourrais-je vous demander votre code postal SVP ? » **Très important pour les statistiques**

- Ouvrir **Tourinsoft** et renseigner les informations suivantes



The screenshot shows the Tourinsoft interface with the following highlighted fields:

- Traitement** (top navigation bar)
- Mode de contact**: Guichet
- Mode de réponse**: Orale
- Fréquentation guichet : individuels**: 1
- Objet de la demande**: Activités
- Développement activités**: Randonnée pédestre
- Point information Pays de Parmentier**: Montdidier, Roye, Itinérant

- Mode de contact : GUICHET
- Mode de réponse ORALE
- Fréquentation guichet = nombre de personnes présentes lors de la demande
- Objet de la demande = Catégorie de la demande. En cliquant sur le petit + à droite, cela déroule cette sous partie et affiche plus d'objets.
- Développement d'activités = Sous partie de « OBJET DE LA DEMANDE »
- Renseigner le Code postale ou la nationalité
- En bas, indiquer si la demande a été traitée à Roye, Montdidier, ou hors les murs.
- TRAITEMENT DE LA DEMANDE

Ces informations permettent de connaître nos visiteurs, ainsi que le nombre de demandes que nous renseignons.

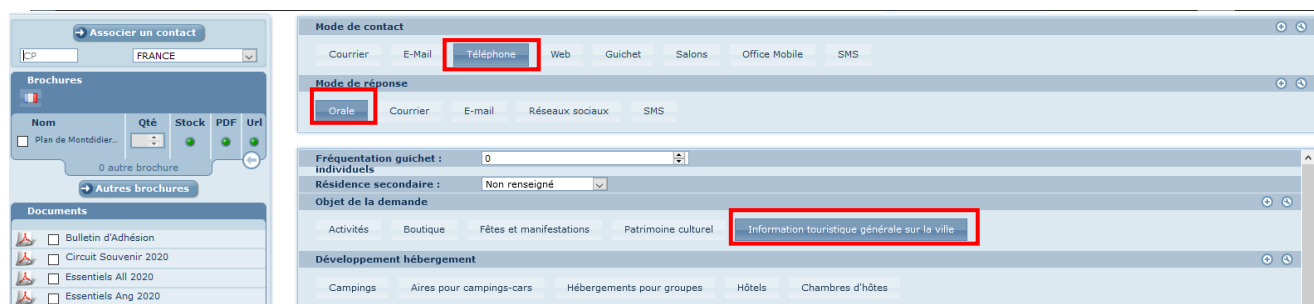
Par la suite, nous pouvons nous servir de ces statistiques pour mettre en place de nouvelles offres.

## B. L'accueil téléphonique

- Je décroche « Office de Tourisme Pays de Parmentier, « MON PRENOM » Bonjour »
  - Plusieurs cas de figure
    1. J'ai la réponse à la demande, je renseigne la personne, puis prend congés « Je vous souhaite une bonne journée, au revoir »
    2. Je n'ai pas la réponse à la question, je me renseigne auprès d'un/une collègue « Veuillez m'excuser un instant, je me renseigne auprès d'un/une collègue ».
    3. Je ne trouve pas la réponse dans l'immédiat, je prends les coordonnées de la personne au téléphone et lui propose de la rappeler plus tard.
    4. La personne au bout du fil souhaite joindre « X »
- A. La personne est présente dans les locaux « je vais voir si la personne est disponible, un instant je vous prie », il faut prévenir la personne de l'identité de la personne qui appelle et le motif.
- B. La personne n'est pas présente « est-ce que je peux laisser un message ? » « Souhaitez-vous qu'il ou elle vous recontacte ? » Laisser cela sur une note écrite.

Une fois la conversation terminée, ouvrir TOURINSOFT

- Mode de contact : TELEPHONE
- Mode de réponse ORALE
- Objet de la demande
- Développement d'activités
- TRAITEMENT DE LA DEMANDE



The screenshot displays the TOURINSOFT interface with several key elements highlighted in red boxes:

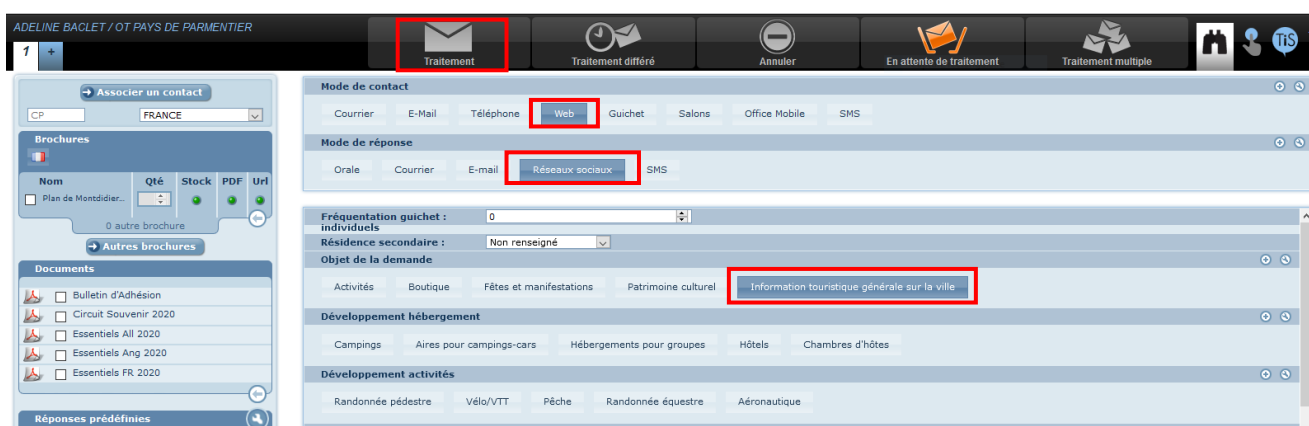
- Mode de contact:** The 'Téléphone' tab is selected.
- Mode de réponse:** The 'Orale' tab is selected.
- Objet de la demande:** The option 'Information touristique générale sur la ville' is selected.

Other visible interface elements include:

- A sidebar on the left with 'Brochures' and 'Documents' sections.
- Fields for 'Fréquentation guichet : individuels' (set to 0) and 'Résidence secondaire : Non renseigné'.
- A bottom section for 'Développement hébergement' with tabs for Campings, Aires pour campings-cars, Hébergements pour groupes, Hôtels, and Chambres d'hôtes.

C. L'accueil « numérique/virtuel » (message via Facebook, réseaux sociaux)

- Mode de contact : WEB
- Mode de réponse RESAUX SOCIAUX
- Fréquentation guichet = nombre de personnes présentes lors de la demande
- Objet de la demande = Catégorie de la demande. En cliquant sur le petit + à droite, cela déroule cette sous partie et affiche plus d'objets.
- Développement d'activités = Sous partie de « OBJET DE LA DEMANDE »



- TRAITEMENT