

RESTITUTION ATELIER COLLECTIF

Sujet 1 : Comment argumenter vos propositions sur l'offre touristique envoyée aux clients, afin de l'inciter encore plus à venir sur votre destination et lui apporter une réelle plus-value dans la prise de contact? (Par mail et par téléphone)

Nom du rapporteur : Nicolas - OT Le Havre Etretat Normandie

Actions	Détail de l'action	Moyens à mobiliser (RH/€/outils techniques)	Cela correspond aux principes hospitalité N°
Personnalisation et mettre en avant sa différence par rapport aux autres → rapport presque intime	construire un argumentaire Ne pas hésiter à citer les prénoms associer un prénom à une activité/lieu On vous accueille chez nous	aller à la rencontre des prestataires et partenaires, éducateur prendre le temps aller sur le terrain	5 Personnalisation et 8 Expérience
Faire passer l'émotion	être enjoué (par tél) utiliser des superlatifs par mail, trouver les bons mots	s'entraîner, faire des ateliers Réfléchir en amont à ce qu'on va dire.	10 et mon tour s'appelle plaisir & partage 3 on avance on avance...
Communiquer sur les infos pratiques	envoi des liens avec horaires de fermeture/ horaires et si résa obligatoire Préciser les équipements nécessaires	Faire des recherches, des fiches en amont.	6 Garantie
trouver sur les actions phares sur le territoire	Connaître son offre Sur tout le terr. afin de répartir les flux	⚡	Authenticité

RESTITUTION ATELIER COLLECTIF

Sujet 5 : Comment capitaliser sur les avis clients pour promouvoir et personnaliser vos offres touristiques ?

Nom du rapporteur : Justine - OT SNA Vernon-Giverny

Actions	Détail de l'action	Moyens à mobiliser (RH/€/outils techniques)	Cela correspond aux principes hospitalité N°
Répondre à tous les avis	Aussi bien positifs que négatifs Avoir sur d'autres possibilités de visites Donner envie de revenir et montrer que leur avis est bien pris en compte Objectif fidéliser la clientèle	Community manager ou RAQ dédiés Tableau d'écoute client Historique traces des avis	4 5
Classer les avis et en faire ressortir des thématiques	Recensement des avis Établir un top des remarques récurrentes Travailler sur des pistes d'amélioration	Tableau excel Réunion avec l'équipe d'accueil	5
Mettre en valeur les avis positifs	Identifier les avis avec valeur ajoutée et s'en servir pour promouvoir le territoire	Campagne de pub, mise en valeur sur le site web Outils pour faire remonter directement les avis sur le site web	10
Faire remonter aux interlocuteurs concernés (prestataires, élus, institutionnels...)	Réunion de bilan choisir un thème à mettre en lumière pour travailler et acter des moyens d'amélioration (possible demande de budget)	Salle de réunion Réalisation d'une présentation type ppt	6

RESTITUTION ATELIER COLLECTIF

Sujet 2 : Comment bien cibler la demande du client et ses attentes, pour personnaliser votre réponse et éviter de renvoyer trop vite et trop largement vers le site web de l'OT ? (Par mail et par téléphone)

Nom du rapporteur : Jerôme OT Comptable des doses

Actions	Détail de l'action	Moyens à mobiliser (RH/€/outils techniques)	Cela correspond aux principes hospitalité N°
<p>Reformulation de la demande par le téléphone</p> <p>PAR MAIL, si no de tél présent, passer un appel + cibler la demande</p>	<p>questionner la personne</p> <ul style="list-style-type: none"> - quand - durée - Avec qui - Centus' intérêts 	<ul style="list-style-type: none"> - Formation - jeu de rôle - - les techniques d'accueil - Tests mystères internes - Isoler l'accueil à distance - Fiches/checklists sans les yeux lors de l'échange 	<p>#5</p> <p>#4</p>
<p>Connaissance du territoire et des offres</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Educateurs - Formations 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilité du personnel - carnet de séjour - modèle de mails 	<p>#2</p> <p>#8</p>
<p>Transmettre ses propres expériences, ses coups de ♥</p>	<ul style="list-style-type: none"> - conseiller Tester les offres du territoire Connaissance des offres 	<ul style="list-style-type: none"> - Temps dédiés aux visites pour connaissance de l'offre 	<p>#8</p> <p>#10</p> <p>#5</p>

Sujet 3 : Comment élargir vos propositions d'offre touristique pour surprendre/enchanter votre client et lui donner envie de venir/revenir sur votre destination ? (par mail et téléphone)

Ateliers collectifs :

① Chercher à mieux connaître son interlocuteur pour essayer de capturer ses goûts et donc le surprendre dans nos suggestions.

- ↳ ça pose par poser des questions, - noter toute les infos données (tél) pour revenir dessus.
- élargir si demande d'hébergement

↳ mail → si tél on appelle
si non changer formule de contact. → mini questionnaire
→ feuille - chron etc

3/5/7 principes d'hospitalité

② Proposer de venir à l'OT (mail et tél)
↳ mail type, en fin d'appel ou en coacs via des offres de billetterie (cacheter OT)
principes ② et ⑦

③ Parler de ses propres expériences
Accentuer sur les expériences atypiques, qui changent pour se démarquer des autres destinations.
via des éducteurs, réunions
principes 2/6/8/10

④ Carnet de voyages, roadbook
via des images, liens, vidéos
principe ④

⑤

RESTITUTION ATELIER COLLECTIF

Sujet 4 : Comment s'assurer d'avoir répondu à toutes les demandes du client (par mail et téléphone) et vérifier qu'il n'y a pas de fautes d'orthographe (par mail) ?

Nom du rapporteur : LISA - OT Terres d'Auge Pont l'Évêque

Actions	Détail de l'action	Moyens à mobiliser (RH/€/outils techniques)	Cela correspond aux principes hospitalité N°
Reformuler	Redire de façon claire les informations et les critères énoncés.	<ul style="list-style-type: none"> Un outil de prise de note. → penser au numéro de tel. 	1, 5, 6
Lister les questions	<ul style="list-style-type: none"> prendre le matériel nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> organisation du poste de travail. 	4
Vérification de l'orthographe.	Se relire	<ul style="list-style-type: none"> Solution informatique / correcteur. email type bien préparé à personnaliser. formations, ateliers en interne, secte recrutement. 	6
S'assurer d'avoir bien répondu à la demande.	<ul style="list-style-type: none"> relire le mail initial poser la question à l'oral inviter à recontacter et à passer à l'O.T. 	<ul style="list-style-type: none"> moyens humains, formés à la Marque, 	9