

**Office de Tourisme Landes Chalosse**

Place du Tour du Sol

40500 SAINT SEVER

+33 (0)5 58 76 34 64

Antenne Amou : +33 (0)5 58 89 02 25

Antenne Hagetmau : +33 (0)5 58 79 38 26

www.landes-chalosse.com

**Processus accueil**

**Référence : Pro/V/3**

**Version : 2**

**Date de création : 3/7/2017**

**Date d’actualisation : 03/01/2023**



**Référent Qualité** : Pauline Colié

**Pilote processus** : Référent qualité

**Personnes concernées** : Virginie Masson-Pelegry – Carine Lamothe – Amandine Lailheugue – Pauline Colié – Romane Amblard-Larolphie - Lucie Bovy – Valérie Daugreilh – Hélène De Zen – Chrystel Duvignau - Stagiaires - Saisonniers – Tout nouveau personnel.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

|  |
| --- |
| **Objectif du processus :**  Avoir une vue d’ensemble de notre schéma d’accueil |
| **Finalité du processus :**  Mieux accueillir et informer notre visiteur en tenant compte des interactions de tous les services. |
| **Critères et/ou indicateurs de performance :**  Questionnaire de satisfaction  Fiche de suggestion  Tableau de bord écoute client  Statistiques fréquentation visiteurs  Synthèse questionnaire de satisfaction  Tableau vente boutique/billetterie |
| **Interactions services :**  Prestataires  Promotion/communication  Boutique/billetterie  Accueil  Direction |
| **Indicateurs :**  Bilan mensuel de synthèse année N (stats accueil fréquentation- vente boutique/billetterie)  Comparatif bilan mensuel de synthèse année N-1 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Données d’entrée**  Outil « Répertoire du savoir-vivre au bureau »  Procédure accueillir et informer  Notice d’utilisation Tourinsoft « accueil » et « Back office »  Site internet  Facebook – Ecran connecté  Kakémono – chevalet info  Editions (brochures hébergements – Restaurations – activités loisirs- carte touristiques Landes Chalosse – Guide animations – Guide famille – Carte touristique Landes)  Prestataires – Sites touristiques- Association  Logiciel de caisse -  Stock - Comptabilité  Bilan mensuel année N-1 | **Chercher l’information**  (Revue presse- internet- affiches – données des prestataires)  **Saisir l’information dans Tourinsoft**  **Création de différents outils/supports de communication Print et Web par le service communication**  (Brochures touristiques, articles pour site internet et blog, posts facebook, écran connecté, kakémono, plan médias, achats d’espaces etc…) | **Recherche et /ou mise en relation prestataires pour boutique et billetterie**  **Décision prise par la direction pour fixer les tarifs boutique/billetterie**  **Réception des produits boutique et mise en place / Instauration de la billetterie en cours**  **Vente des produits boutique/billetterie**  **Tableau récap vente mensuelle** | **Données de sortie**  Questionnaire de satisfaction visiteurs  Tableau de bord écoute client  Synthèse questionnaire visiteurs  Tableau synthèse offre touristique  Synthèse suivi ventes boutique/billetterie  Synthèse suivi visites guidées groupes et individuels  Bilan mensuel année N  Comparatif année N-1 |

**LEGENDE**

 Coin enfants

@ Point WIFI

 Coin détente

[](https://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjp2Kzf-LbaAhWDa1AKHZyqCUUQjRx6BAgAEAU&url=https://www.seton.fr/manchettes-protection-ansell-hyflex-11-200.html&psig=AOvVaw2noWIKgVJKwcTslDIMGHF_&ust=1523698322569944)Documentation touristique

[](http://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi7vcW_-bbaAhWJfFAKHYymDk4QjRx6BAgAEAU&url=http://www.google.fr/url?sa%3Di%26rct%3Dj%26q%3D%26esrc%3Ds%26source%3Dimages%26cd%3D%26cad%3Drja%26uact%3D8%26ved%3D2ahUKEwjN3ba1-bbaAhVMLVAKHQMeBvQQjRx6BAgAEAU%26url%3Dhttp://www.pourville-sur-mer.com/Guide-VillaQuartz/FR-Guide/FR-Guide-commerces..htm%26psig%3DAOvVaw0FrzOOwS06Lav1HyWGo4Xc%26ust%3D1523698423378936&psig=AOvVaw0FrzOOwS06Lav1HyWGo4Xc&ust=1523698423378936) Boutique

[](http://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjKgOXU-bbaAhVSb1AKHQRYAmQQjRx6BAgAEAU&url=http://www.pays-ancenis.com/fr/sorties-et-loisirs/du-cote-de/salles-culturelles-et-theatres/nouveau-theatre/&psig=AOvVaw2o8tVoW8jwt_Krv4X63ng3&ust=1523698572482148)Billetterie



Hors les murs saisonniers

PréhistoSite Brassempouy

Conseiller en séjour

[](https://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjp2Kzf-LbaAhWDa1AKHZyqCUUQjRx6BAgAEAU&url=https://www.seton.fr/manchettes-protection-ansell-hyflex-11-200.html&psig=AOvVaw2noWIKgVJKwcTslDIMGHF_&ust=1523698322569944)

Bureau d’information touristique

Amou

Conseiller en séjour

 -[](https://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjp2Kzf-LbaAhWDa1AKHZyqCUUQjRx6BAgAEAU&url=https://www.seton.fr/manchettes-protection-ansell-hyflex-11-200.html&psig=AOvVaw2noWIKgVJKwcTslDIMGHF_&ust=1523698322569944)--@-[](http://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi7vcW_-bbaAhWJfFAKHYymDk4QjRx6BAgAEAU&url=http://www.google.fr/url?sa%3Di%26rct%3Dj%26q%3D%26esrc%3Ds%26source%3Dimages%26cd%3D%26cad%3Drja%26uact%3D8%26ved%3D2ahUKEwjN3ba1-bbaAhVMLVAKHQMeBvQQjRx6BAgAEAU%26url%3Dhttp://www.pourville-sur-mer.com/Guide-VillaQuartz/FR-Guide/FR-Guide-commerces..htm%26psig%3DAOvVaw0FrzOOwS06Lav1HyWGo4Xc%26ust%3D1523698423378936&psig=AOvVaw0FrzOOwS06Lav1HyWGo4Xc&ust=1523698423378936)-[](http://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjKgOXU-bbaAhVSb1AKHQRYAmQQjRx6BAgAEAU&url=http://www.pays-ancenis.com/fr/sorties-et-loisirs/du-cote-de/salles-culturelles-et-theatres/nouveau-theatre/&psig=AOvVaw2o8tVoW8jwt_Krv4X63ng3&ust=1523698572482148)

Bureau d’information touristique

Hagetmau

Conseiller en séjour

@- - -[](https://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjp2Kzf-LbaAhWDa1AKHZyqCUUQjRx6BAgAEAU&url=https://www.seton.fr/manchettes-protection-ansell-hyflex-11-200.html&psig=AOvVaw2noWIKgVJKwcTslDIMGHF_&ust=1523698322569944) -[](http://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi7vcW_-bbaAhWJfFAKHYymDk4QjRx6BAgAEAU&url=http://www.google.fr/url?sa%3Di%26rct%3Dj%26q%3D%26esrc%3Ds%26source%3Dimages%26cd%3D%26cad%3Drja%26uact%3D8%26ved%3D2ahUKEwjN3ba1-bbaAhVMLVAKHQMeBvQQjRx6BAgAEAU%26url%3Dhttp://www.pourville-sur-mer.com/Guide-VillaQuartz/FR-Guide/FR-Guide-commerces..htm%26psig%3DAOvVaw0FrzOOwS06Lav1HyWGo4Xc%26ust%3D1523698423378936&psig=AOvVaw0FrzOOwS06Lav1HyWGo4Xc&ust=1523698423378936)-[](http://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjKgOXU-bbaAhVSb1AKHQRYAmQQjRx6BAgAEAU&url=http://www.pays-ancenis.com/fr/sorties-et-loisirs/du-cote-de/salles-culturelles-et-theatres/nouveau-theatre/&psig=AOvVaw2o8tVoW8jwt_Krv4X63ng3&ust=1523698572482148)

Musée des Jacobins

Saint-Sever

Animatrice du patrimoine

[](https://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjp2Kzf-LbaAhWDa1AKHZyqCUUQjRx6BAgAEAU&url=https://www.seton.fr/manchettes-protection-ansell-hyflex-11-200.html&psig=AOvVaw2noWIKgVJKwcTslDIMGHF_&ust=1523698322569944) - [](http://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi7vcW_-bbaAhWJfFAKHYymDk4QjRx6BAgAEAU&url=http://www.google.fr/url?sa%3Di%26rct%3Dj%26q%3D%26esrc%3Ds%26source%3Dimages%26cd%3D%26cad%3Drja%26uact%3D8%26ved%3D2ahUKEwjN3ba1-bbaAhVMLVAKHQMeBvQQjRx6BAgAEAU%26url%3Dhttp://www.pourville-sur-mer.com/Guide-VillaQuartz/FR-Guide/FR-Guide-commerces..htm%26psig%3DAOvVaw0FrzOOwS06Lav1HyWGo4Xc%26ust%3D1523698423378936&psig=AOvVaw0FrzOOwS06Lav1HyWGo4Xc&ust=1523698423378936)



**Visiteurs**

Questionnaire satisfaction

Synthèse questionnaire satisfaction

**Nos Espaces d’accueil**



Tableau de bord écoute client

Crypte de St Girons

Hagetmau

Animatrice du patrimoine

[](https://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjp2Kzf-LbaAhWDa1AKHZyqCUUQjRx6BAgAEAU&url=https://www.seton.fr/manchettes-protection-ansell-hyflex-11-200.html&psig=AOvVaw2noWIKgVJKwcTslDIMGHF_&ust=1523698322569944)-[](http://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi7vcW_-bbaAhWJfFAKHYymDk4QjRx6BAgAEAU&url=http://www.google.fr/url?sa%3Di%26rct%3Dj%26q%3D%26esrc%3Ds%26source%3Dimages%26cd%3D%26cad%3Drja%26uact%3D8%26ved%3D2ahUKEwjN3ba1-bbaAhVMLVAKHQMeBvQQjRx6BAgAEAU%26url%3Dhttp://www.pourville-sur-mer.com/Guide-VillaQuartz/FR-Guide/FR-Guide-commerces..htm%26psig%3DAOvVaw0FrzOOwS06Lav1HyWGo4Xc%26ust%3D1523698423378936&psig=AOvVaw0FrzOOwS06Lav1HyWGo4Xc&ust=1523698423378936)

Hors les murs saisonniers

Cave de Geaune

Conseiller en séjour

[](https://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjp2Kzf-LbaAhWDa1AKHZyqCUUQjRx6BAgAEAU&url=https://www.seton.fr/manchettes-protection-ansell-hyflex-11-200.html&psig=AOvVaw2noWIKgVJKwcTslDIMGHF_&ust=1523698322569944)

Siège social

OT Landes Chalosse

Saint Sever

Conseiller en séjour

@- - -[](https://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjp2Kzf-LbaAhWDa1AKHZyqCUUQjRx6BAgAEAU&url=https://www.seton.fr/manchettes-protection-ansell-hyflex-11-200.html&psig=AOvVaw2noWIKgVJKwcTslDIMGHF_&ust=1523698322569944)-[](http://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi7vcW_-bbaAhWJfFAKHYymDk4QjRx6BAgAEAU&url=http://www.google.fr/url?sa%3Di%26rct%3Dj%26q%3D%26esrc%3Ds%26source%3Dimages%26cd%3D%26cad%3Drja%26uact%3D8%26ved%3D2ahUKEwjN3ba1-bbaAhVMLVAKHQMeBvQQjRx6BAgAEAU%26url%3Dhttp://www.pourville-sur-mer.com/Guide-VillaQuartz/FR-Guide/FR-Guide-commerces..htm%26psig%3DAOvVaw0FrzOOwS06Lav1HyWGo4Xc%26ust%3D1523698423378936&psig=AOvVaw0FrzOOwS06Lav1HyWGo4Xc&ust=1523698423378936)-[](http://www.google.fr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjKgOXU-bbaAhVSb1AKHQRYAmQQjRx6BAgAEAU&url=http://www.pays-ancenis.com/fr/sorties-et-loisirs/du-cote-de/salles-culturelles-et-theatres/nouveau-theatre/&psig=AOvVaw2o8tVoW8jwt_Krv4X63ng3&ust=1523698572482148)

@ -  - 