

**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 satisfactionFiche de suggestionTableau de bord écoute clientStatistiques fréquentation visiteursSynthèse questionnaire de satisfactionTableau vente boutique/billetterie |
| **Interactions services :**PrestatairesPromotion/communicationBoutique/billetterieAccueilDirection |
| **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 informerNotice d’utilisation Tourinsoft « accueil » et « Back office »Site internetFacebook – Ecran connectéKakémono – chevalet infoEditions (brochures hébergements – Restaurations – activités loisirs- carte touristiques Landes Chalosse – Guide animations – Guide famille – Carte touristique Landes)Prestataires – Sites touristiques- AssociationLogiciel de caisse - Stock - ComptabilitéBilan 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 visiteursTableau de bord écoute clientSynthèse questionnaire visiteursTableau synthèse offre touristiqueSynthèse suivi ventes boutique/billetterieSynthèse suivi visites guidées groupes et individuels Bilan mensuel année NComparatif année N-1 |

**LEGENDE**

 Coin enfants

@ Point WIFI

 Coin détente

Documentation touristique

 Boutique

Billetterie



Hors les murs saisonniers

PréhistoSite Brassempouy

Conseiller en séjour



Bureau d’information touristique

Amou

Conseiller en séjour

 ---@--

Bureau d’information touristique

Hagetmau

Conseiller en séjour

@- - - --

Musée des Jacobins

Saint-Sever

 Animatrice du patrimoine

- 

**Visiteurs**

Questionnaire satisfaction

Synthèse questionnaire satisfaction

**Nos Espaces d’accueil**

 

Tableau de bord écoute client

Crypte de St Girons

Hagetmau

Animatrice du patrimoine

-

Hors les murs saisonniers

Cave de Geaune

Conseiller en séjour



Siège social

OT Landes Chalosse

Saint Sever

Conseiller en séjour

@- - ---

@ -  - 