

**SERVICE COMMERCIALISATION**

**CAHIER DES CHARGES**

Conformément au Code du Tourisme, l’Office de Tourisme Landes Chalosse a obtenu une autorisation de commercialiser de la part d’ATOUT FRANCE sous le numéro **IM040200001**.

L’Office de Tourisme Landes Chalosse assure la réservation et la vente de tous types de prestations, d’activités de loisirs et d’accueil d’intérêt général dans sa zone d’intervention. Le service commercialisation facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations et en assure une réservation sûre et rapide.

Afin d’offrir les meilleures prestations possibles à ses clients, l’Office de Tourisme Landes Chalosse a mis en place ce cahier des charges rassemblant les principaux critères nécessaires aux partenaires touristiques qui souhaitent travailler avec l’Office de Tourisme. Les principales cibles de clientèles seront les associations, clubs ainsi que les autocaristes.

L’Office de Tourisme Landes Chalosse s’engage également à promouvoir les prestations sélectionnées pour la vente et intégrées dans les offres et produits packagés de l’Office de Tourisme. Cette valorisation sera faite via des opérations de communication et de commercialisation tels que :

* Présence de ou des prestation(s) dans la brochure groupe, réactualisée chaque année avec de nouvelles offres.
* Présence sur notre site internet [www.landes-chalosse.com](http://www.landes-chalosse.com/)
* Création de newsletters commerciales
* Démarchage commercial téléphonique, mail et physique

Les prestataires désirant collaborer avec l’Office de Tourisme Landes Chalosse dans le cadre de la « Commercialisation Groupes » doivent ***obligatoiremen***t être adhérents à l’Office de Tourisme Landes Chalosse. Chaque année, une demande d’adhésion annuelle et une convention de partenariats sont envoyées aux prestataires, la signature de chacun de ces documents scelle le partenariat entre l’Office de Tourisme Landes Chalosse et le prestataire.

Un membre de l’équipe de l’Office de Tourisme Landes Chalosse peut effectuer une visite de contrôle chez le prestataire, afin de s’assurer de la bonne conformité de la structure pour l’accueil de la clientèle groupe et des critères du présent référentiel.

**CRITERES OBLIGATOIRES POUR LES ACITIVTES DE LOISIRS, SITES CULTURELS ET MONUMENTS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CRITERES A RESPECTER** | **RESTAURANTS** | **SITES CULTURELS ET ACTIVITES DE LOISIRS** |
| Être adhérents à l’Office de Tourisme Landes Chalosse | **X** | **X** |
| Être en conformité avec les différentes normes et réglementations en vigueur liées à l’activité de l’établissement (assurances, responsabilité civile professionnelle, sécurité, sanitaire, hygiène) | **X** | **X** |
| Disposer d’un parking sur place ou à proximité adapté au stationnement et aux manœuvres des autocars | **X** | **X** |
| Faire preuve de réactivité lors des échanges avec le service commercial de l’Office de Tourisme | **X** | **X** |
| Proposer dans la mesure du possible des tarifs, menus groupes | **X** | **X** |
| Assurer la propreté du lieu / site | **X** | **X** |
| Avoir un lieu d’accueil adapté à la présence de groupes | **X** | **X** |
| Répondre idéalement sous 48h aux demandes de devis même en cas de réponse négative | **X** | **X** |
| Lors de la venue d’un groupe, vérifier le nombre de personnes, respecter les horaires prévus et s’adapter aux besoins du groupe. | **X** | **X** |
| Proposer un espace dédié ou effectuer un aménagement de la salle pour recevoir les groupes | **X** |  |
|  |  |  |
| S’adapter aux contraintes alimentaires et aux différentes allergies | **X** |  |
| Proposer une cuisine locale ou valoriser des produits locaux | **X** |  |
| Pouvoir accueillir à minima 10 personnes | **X** |  |
| Disposer de matériel récent, adapté et en bon état de fonctionnement |  | **X** |
| Garantir l’ouverture de l’établissement à l’année ou à minima de Mai à Octobre, ou sur demande en cas de visites programmées pour un groupe | **X** | **X** |

Les critères obligatoires sont susceptibles d’évoluer. Les prestataires sont avertis de toute modification afin qu’ils puissent faire les changements nécessaires.

La mise en place de ces critères obligatoires pour les prestataires a pour objectif de proposer des services adaptés et de qualité à la clientèle. Le but est également d’augmenter l’activité touristique sur le territoire, d’accroitre sa visibilité mais aussi d’augmenter les dépenses touristiques sur le territoire et chez les prestataires.