**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

**Commercialisation**

**Référence : Pro/Co/20**

**Version : 1**

**Date de création : 18/10/2017**

**Date d’actualisation : 03/01/2023**



**Référent Qualité** : Pauline Colié

**Responsable suivi fiche** : Lucie Bovy

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

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

**Afin de se conformer à l’évolution de la législation, une demande d’immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours a été faite en mai 2017 et un certificat d’immatriculation nous a été délivré**

**le 6 juin 2017 sous le numéro IM040170001. Attente nouvelle immat SPL**

***La stratégie commerciale de l’Office de Tourisme a été élaborée en tenant compte de l’environnement rural, des objectifs fixés, des animations sur le territoire et des moyens mis à sa disposition. Elle est basée sur la vente de produits forfaitisés et personnalisés***

***POURQUOI ? Faire découvrir des savoir-faire et un territoire pour fidéliser les visiteurs***

***QUOI ? Des produits identitaires***

***POUR QUI ? Pour des clients en recherche d’originalité et d’authenticité, groupes ou individuels.***

***A QUEL PRIX ? Prix du prestataire et marge minimum selon les produits***

***COMMENT ? Vente directe ou vente en réseau***

Nous avons créé plusieurs produits, répondant à plusieurs types de clientèle. Les groupes et les individuels. D’autres produits personnalisés peuvent être créés en fonction de la demande aussi bien pour les individuels que pour les groupes.

Nous travaillons avec nos prestataires adhérents, mais en fonction de la demande du client, nous pouvons personnaliser nos prestations et nous tourner vers d’autres prestataires non adhérents afin de répondre à la demande du client.

**Organisation des documents**

**Numérique**

Les documents informatiques en lien avec la commercialisation se trouvent dans le dossier « COMMERCIALISATION » dans le serveur « OFFICE DE TOURISME ».

On y retrouve :

* Les fichiers clients et de prospects
* Les documents généraux (contrats, conventions de partenariats,…)
* Les tableaux de suivi (fréquentation, chiffre affaire…)
* Les supports de communication

**Papier :**

1 classeur bleu et une pochette verte sont derrière le bureau de la commerciale au BIT de Amou.

Dans la pochette orange se trouvent les informations sur les groupes qui ont contractualisé avec l’office de tourisme.

Dans le classeur bleu se trouvent les informations générales utiles à la commercialisation (infos sur les prestataires, tarifications, documents administratifs,…)

**Procédure de création d’un produit**

**Conception**

* Définir à qui s’adresse le produit
* La durée
* Thème du produit
* Etablir la charte pour le choix des prestataires et/ou des sites touristiques
* Budget
* Contact des différents intervenants dans le produit (prestataires, sites….) pour avoir leur accord dans le montage du produit.
* Date / période

**Graphisme**

* Préparer maquette de présentation produit
  + Travail sur le texte
  + Choix des photos
  + Couleur de mise en page
* Validation de la maquette avec Responsable OT
* Impression de flyer

**Promotion**

* Mise en place de nos produits sur notre site internet Landes Chalosse
* Création de « fiches produits » sur Tourinsoft
* Envoi des flyers dans les différents Offices + CDT+CRT (pour certains produits)
* Contact avec notre carnet adresses radios, journaux
* Envoi fiche produit à notre fichier adresses

**Commercialisation**

*Nos produits peuvent être personnalisés en fonction des demandes de nos visiteurs.*

* Dès que nous avons un contact, suivant le produit demandé, affiner celui-ci avec le client
* Contacter les prestataires pour connaitre leur disponibilité (max 24h après la demande)
* Faire une proposition écrite (mail ou courrier) en tenant compte de ses désirs avec envoi contrat de vente
* Relancer si pas de retour (après 2 semaines)
* Dès réception du contrat, contacter les prestataires concernés par le produit
* Faire réservation (mail ou courrier) auprès de ces prestataires
* Confirmer la réservation du séjour auprès de nos clients et demander un acompte
* Editer le/les bon (s) d’échange et le carnet de route si besoin (séjour semaine)
* Quelques jours avant leur arrivée demander le solde du séjour avec la facture.
* Après leur séjour, un questionnaire de satisfaction leur est adressé. ( 1 à 2 jours après leur venue)

**En annexe dépliant de nos différents produits.**

**Comment vendre nos produits**

* Dès que le client nous contacte
  + Utiliser la fiche contact pour saisir tous les renseignements nécessaires.
    - Type de produit souhaité
    - Nom, tél, adresse, mail
    - Date souhaitée
    - Nombre de personnes
    - Expliquer le concept du produit
    - Voir avec lui le détail des prestations souhaitées.
    - Le conseiller pour l’organisation de sa journée ou de son week-end (proposition de visites)
* Transmettre la fiche contact au responsable commercialisation. Le responsable doit recontacter le client 24h/48h max après réception de la demande.

* Contacter nos prestataires touristiques pour connaitre leur disponibilité
* Faire le montage du produit en tenant compte des désirs du client et de la disponibilité de nos prestataires.
* Faire une proposition écrite (mail ou courrier) à notre client avec envoi du contrat de vente.
* Relancer si pas de retour dans un délai d’une quinzaine de jour.
* Dès réception du contrat, réserver auprès des prestataires concernés par le produit (mail ou courrier)
* Confirmer la réservation du séjour auprès de nos clients et demander un acompte
* Editer le/les bon (s) d’échange et le carnet de route si besoin
* Quelques jours avant leur arrivée demander le solde du séjour avec la facture.
* Après leur séjour, envoyer le questionnaire de satisfaction.