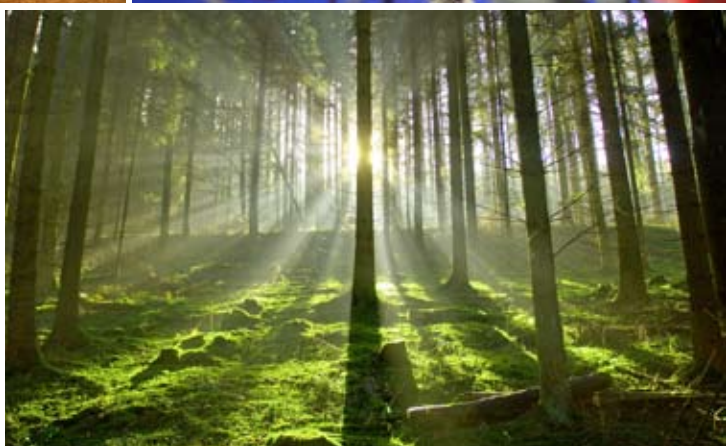




e-mails et offices de Tourisme



enjeux et mise en oeuvre
d'une démarche qualitative
du traitement du courrier électronique



Contenus élaborés par : **MOPA**
*mission des offices de tourisme
et pays touristique en aquitaine*
AEC
Aquitaine Europe communication



1 — Pourquoi ce document ?

A la suite de plusieurs enquêtes emails mystères réalisées annuellement depuis 2006 par la MOPA et AEC, les résultats soulignent un taux de réponse des offices de tourisme aquitains décevant et une qualité d'information très disparate.

L'enquête 2007, réalisée auprès de 100 OT d'Aquitaine (2, 3 et 4 étoiles), a permis d'obtenir les résultats suivants :

	Taux de réponse	Délai de réponse		
		< 24 h	Entre 24 et 48h	< de 48 h
Emails en français	55%	35%	10%	10%
Emails en anglais	39%	28%	9%	2%
Emails en allemand	14%	14%	0%	0%

source : enquête email mystère MOPA



55 % des offices
du tourisme ont
répondu à l'email
en français



65 % des réponses ont été jugées complètes, **32,5 %** partielles et **31 %** aucune info apportée



5 % des réponses ont été jugées complètes, **26 %** partielles et **69 %** aucune info apportée



Aucune des réponses ont été jugées complète, **32,5 %** partielles et **31 %** aucune info apportée



2 – Analyse des résultats*

Une théorie irréprochable...

Les OT considèrent leur gestion des courriers électroniques comme performante :

- 80 % disent répondre dans les 24 heures
- 90 % considèrent leur gestion satisfaisante
- 74 % des OT utilisent des réponses types

Un problème désormais ciblé...

Dans la pratique, ce sont les OT 2 ou 3 étoiles qui constituent les non répondants (aucun 1 ou 4 étoiles).

Ce sont plutôt des structures de taille moyenne (6 salariés), alors que seuls 30 % des OT aquitains ont plus de 5 salariés.

Un problème d'organisation...

C'est donc dans l'organisation que le problème se pose :

on constate que pour 45 % des OT, la gestion des emails est assurée par tout le monde.

C'est massivement dans cette catégorie que l'on trouve les non réponses.

Qui est chargé de répondre aux emails dans les OT :

- un pôle de votre OT : **21 %**
- une personne en particulier : **34 %**
- tout le monde : **45 %**



La solution :

Afin de tendre vers le 100 % de réponses et éviter le syndrome « mon collègue a dû répondre », une organisation de la réception – réponse aux emails doit être mise en place :

- **gestion par une personne précise**
- **marquage électronique des courriers traités**

* Source : étude AEC 2007 et 2008 – le traitement des emails par les OTSI aquitains



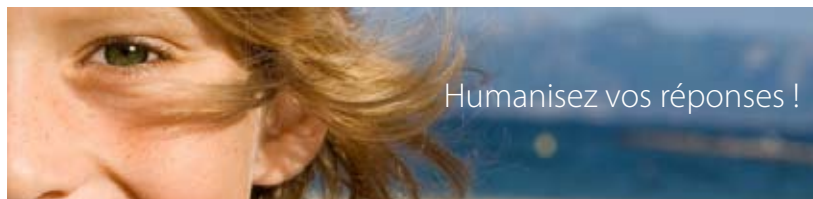
3 – Le rôle de l'OT et les attentes de la clientèle

Deux des cœurs de métier de l'OT sont l'accueil et l'information. Le site Internet et le traitement des emails sont deux des premiers visages que le territoire donne à voir à sa clientèle touristique potentielle.

L'enjeu est donc important pour faire apparaître son territoire comme dynamique et attractif aux yeux des touristes.

Si les demandes sont de plus en plus formulées sous forme d'emails, l'OT doit donc mettre en place une procédure de gestion des emails rigoureuse et adaptée au sein de son équipe.

La qualité de la relation client par e-mail



Les principales attentes exprimées par la clientèle...

- LA REACTIVITE

répondre rapidement est indispensable face aux « concurrents » (- de 48h)

- LA CLARTE DES MESSAGES

une réponse claire et complète

- UNE RELATION PERSONNALISEE

utiliser le nom et le prénom de la personne, sa civilité...

- POLITESSE ET PREVENANCE

l'accusé de réception pour faire patienter le demandeur si la réponse n'est pas rapide.



4 – La procédure de gestion des mails

Les logiciels de messagerie

Si Outlook et Outlook Express sont les principaux logiciels utilisés en OT, il se peut qu'un autre courrielleur pourrait être mieux adapté à vos utilisations et vos pratiques quotidiennes.

Le site www.arobase.org peut vous permettre d'établir un premier diagnostic des principaux logiciels de messagerie existants.

Chaque logiciel est présenté sous forme de fiche technique (fonctionnalités, les plus et moins, l'avis d'arobase.org, l'avis des lecteurs d'arobase.org...)

Les facteurs clé d'un bon traitement des demandes

Afin d'assurer un service de réponse adapté et efficace, voici une liste de quelques préconisations à réfléchir et à travailler au sein de l'équipe de l'OT.

(cf. Pierre Eloy – Le courrier électronique, vecteur de communication efficace – rencontre Etourisme MOPA - AEC 12/06/08)

> La réactivité

Créer une organisation en interne pour :

- * relever les emails, souvent en direct sur le poste de l'accueil
- * identifier au maximum l'origine de la demande, la classer dans le dossier « courrier entrant web » de votre messagerie
- * identifier la/les personne(s) chargée(s) de la réponse
- * répondre à partir de modèles semi-automatisés
- * pointer / marquer l'email sur poste unique / organisation spécifique multipostes / enclencher une procédure d'archivage





> la clarté du message

concret et simple

Règle : si l'internaute prend la peine d'envoyer un message par email, il doit recevoir en retour des éléments de réponses par email... quitte à lui offrir la possibilité de compléter sa demande par un autre canal.

> la relation personnalisée

un touriste reconnu et identifié

- Mise en confiance et sécurisation face à ce monde virtuel,
 - Reprise de la civilité, du nom du destinataire,
 - Reformulation simple de la question prouvant l'intervention « humaine »,
 - Signature d'email personnalisée, contact direct,
- Pourquoi pas une photo en signature d'email !

> politesse et prévenance

L'accusé de réception n'est pas indispensable dans le cadre d'une réponse rapide, mais dans le cas inverse, il permet de gagner du temps en faisant patienter l'internaute. L'accusé de réception est une option pouvant être paramétré de façon à ce qu'il soit adressé automatiquement. L'exemple ci-dessous a valeur de préconisation.

Madame, Monsieur,

*Nous avons bien reçu votre demande par email datant du et vous **remercions** de l'intérêt que vous portez à notre territoire.*

***C'est avec plaisir** que nous allons vous adresser les informations souhaitées.*

Par ailleurs, nous vous conseillons de consulter notre site : www.exemple.fr, pour des informations plus interactives.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sincères salutations.

Votre conseiller en séjour François.

Service Accueil

Office de Tourisme de

Tél : 05

Email :@.....

Site internet : www.....

Bureau ouvert du mardi au samedi de 9H30 à 12H30 et de 14H à 18H30 (18H le samedi)



Exemple de réponse type

Madame, Monsieur,

Vous avez souhaité recevoir des informations touristiques en Pays de..... et nous vous en remercions.

Retrouvez toute l'offre de notre région en visitant notre site internet ou en cliquant ci-dessous sur la catégorie souhaitée :

- hôtels, chambres d'hôtes et campings*
- Locations de vacances :*
 - gîtes sélectionnés par notre centrale de réservation*
 - gîtes à réserver directement auprès du propriétaire.*
- séjours à thème*
- sites et monuments*
- loisirs et sports*
- vins et gastronomie*

Nous vous proposons également de télécharger nos brochures. Si toutefois, vous souhaitez recevoir ces mêmes brochures par courrier, merci de bien vouloir nous retourner ce mail avec vos coordonnées postales.

A bientôt en Pays de

Elodie et Sylvie

Service Accueil

Office de Tourisme de

Tél : 05

Email :@.....

Site internet : www.....

Bureau ouvert du mardi au samedi de 9H30 à 12H30 et de 14H à 18H30 (18H le samedi)



Pour vous aider, la MOPA et AEC vous proposent la traduction en anglais, allemand, espagnol et hollandais des exemples d'accusé de réception et de réponse type communiqués dans cette brochure, sur le site :

www.aquitaine-mopa.fr

Rubrique Etourisme



Cité mondiale
23 parvis des Chartrons
33074 Bordeaux cedex
Tel : 05 57 57 01 01
info@aecom.org
www.aecom.org



Conseil régional d'Aquitaine
14, rue François de Sourdis
33077 Bordeaux cedex
Tel : 05 57 57 03 88
mopa.aquitaine-mopa.fr
www.aquitaine-mopa.fr