

# L'Accueil au centre de nos métiers

**La formation APEX**  
**(Accueil Par Excellence)**  
**une initiative de l'Aquitaine**

# APEX 10 jours

Public : conseillers et  
conseillères en séjour

2 jours : présence de la  
direction

# Les ingrédients

Médiation  
numérique

Conseil éclairé  
en face à face

SADI

Equipe  
prestataires

Conseil éclairé  
à distance

# Le parcours en 10 jours

J1 : Ouverture SADI (*Direction & Conseiller(ère) séjour*)

J2 : SADI

J3 : Médiation numérique

J4 : Animation prestataires

J5-6-7 : L'acte de renseignement face à face

J8 : Relation clients en ligne

J9 : L'Internet de Séjour

J10 : Ma feuille de route + visite OT nouvelle génération (*Direction & Conseiller(ère) séjour*)

# Les productions

SADI

Procédure  
nouvel  
arrivant

Feuille de  
route APEX  
(3 à 6 mois)

# 10 bonnes pratiques pour améliorer l'accueil dans l'Office de tourisme

# Témoignage de Catherine – OT Biscarrosse

1

## Trames de mail avec une partie commune et une partie adaptable

- Mieux répondre aux demandes récurrentes par mail
- Augmenter le taux de transformation (donner envie de réserver son séjour à Bisca) dès la réponse mail



Bonjour,

Nous avons bien pris en compte votre demande et nous vous envoyons la documentation demandée.

Notre plan guide « vélos et randonnées » est en vente au tarif de 1,50 € (disponible sur place à l'office de tourisme ou sur demande après l'envoi d'un chèque\*)

Pour toute information, rendez-vous sur [www.biscarrosse.com](http://www.biscarrosse.com).

Dans l'attente de vous accueillir,  
Recevez nos meilleures salutations.

\*de 1,50€ libellé à l'ordre de l'Office de Tourisme.

[Réservez une visite personnalisée de #Bisca](#)  
[Découvrez les alentours](#)



Céline, Catherine, Sabine : vos experts de destination

Service Accueil  
Office de Tourisme de Biscarrosse  
55 place Dufau BP10001  
40602 Biscarrosse Cedex

#BISCA  
consultez [www.biscarrosse.com](http://www.biscarrosse.com)  
et suivez nous sur [facebook](#) [twitter](#) [youtube](#) [flickr](#)

Pensez à l'environnement et n'imprimez ce mail que si nécessaire.

## CET ETE à #BISCA

En journée ou en soirée, en semaines ou le week-end, #BISCA vous propose de nombreuses **animations et activités** durant tout l'été.

Matin et soir, retrouvez **les marchés** de #BISCA avec leurs étales parfumés de produits alimentaires, leur artisanat coloré et le sourire de leurs commerçants...

Des **visites** commentées par ses habitants, **des spectacles pour enfants**, **des tournées des plages pour les ados**, **des cours de zumba et de salsa** sur les plages... ou encore de nombreux **concerts, spectacles** et autres groupes répartis sur les places ou aux coins des rues...

Tout un **programme** que nous sommes en train de vous concocter, et que nous mettrons en ligne au fur et à mesure de la programmation.



## #BISCA

Une destination pour toute la #famille

Connectez-vous avec votre mobile sur [www.biscarrosse.com](http://www.biscarrosse.com) et retrouvez tout #BISCA sur votre portable

Vous recherchez un hébergement ?  
[Réservez en ligne ici](#)



Bonjour,

Nous avons bien pris en compte votre demande et nous vous envoyons la documentation demandée.

Notre plan guide « vélos et randonnées » est en vente au tarif de 1,50 € (disponible sur place à l'office de tourisme ou sur demande après l'envoi d'un chèque\*)

Pour toute information y compris l'agenda des manifestations (mises en ligne au fur et à mesure de leur programmation), rendez-vous sur [www.biscarrosse.com](http://www.biscarrosse.com), rubrique [agenda](#).

Dans l'attente de vous accueillir,  
 Recevez nos meilleures salutations.

\*de 1,50€ libellé à l'ordre de l'Office de Tourisme.



Céline, Catherine, Sabine : vos experts de destination

Service Accueil  
 Office de Tourisme de Biscarrosse  
 55 place Dufau BP10001  
 40602 Biscarrosse Cedex

#BISCA  
 consultez [www.biscarrosse.com](http://www.biscarrosse.com)  
 et suivez nous sur [facebook](#) [twitter](#) [youtube](#) [flickr](#)

Pensez à l'environnement et n'imprimez ce mail que si nécessaire.

## #BISCA

Cliquez sur les vignettes pour les découvrir :



#BISCA activités



#BISCA randos



#BISCA pistes cyclables



#BISCA animations

[Réservez une visite personnalisée de #Bisca](#)  
[Découvrez les alentours](#)

## #BISCA

Une destination pour toute la #famille

Connectez-vous avec votre mobile sur  
[www.biscarrosse.com](http://www.biscarrosse.com)  
 et retrouvez tout #BISCA sur votre portable

Vous recherchez un hébergement ?  
[Réservez en ligne ici](#)



Bonjour M. ....,

Nous avons bien pris en compte votre demande et nous vous envoyons la documentation demandée.

Notre plan guide « vélos et randonnées » est en vente au tarif de 1,50 € (disponible sur place à l'office de tourisme ou sur demande après l'envoi d'un chèque\*)

Pour toute information y compris l'agenda des manifestations (mises en ligne au fur et à mesure de leur programmation), rendez-vous sur [www.biscarrosse.com](http://www.biscarrosse.com), rubrique [agenda](#).

Dans l'attente de vous accueillir,  
 Recevez nos meilleures salutations.

\*de 1,50€ libellé à l'ordre de l'Office de Tourisme.

### Nos suggestions d'activités pour les ados

Cliquez sur les vignettes pour les découvrir :



[D'autres suggestions ici ...](#)



Céline, Catherine, Sabine : vos experts de destination

Service Accueil  
 Office de Tourisme de Biscarrosse  
 55 place Dufau BP10001  
 40002 Biscarrosse Cedex

#BISCA  
 consultez [www.biscarrosse.com](http://www.biscarrosse.com)  
 et suivez nous sur [facebook](#) [twitter](#) [youtube](#) [flickr](#)

Pensez à l'environnement et n'imprimez ce mail que si nécessaire.

## #BISCA

Une destination pour toute la #famille



Connectez-vous avec votre mobile sur  
[www.biscarrosse.com](http://www.biscarrosse.com)  
 et retrouvez tout [#BISCA](#) sur votre portable

**Vous recherchez un hébergement ?**  
[Réservez en ligne ici](#)

# Retour d'expérience de Marie et Anthony

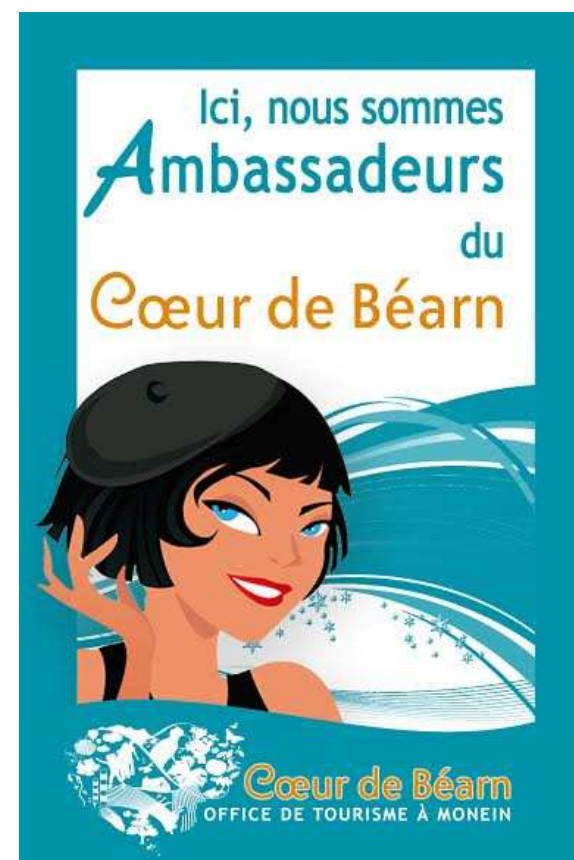
## - OT Lacq Cœur de Béarn

2

### Réseau d'ambassadeurs

Les ambassadeurs disposent de ce sticker vitrophanie pour une meilleure identification et pour valoriser l'image du territoire et de l'OT

Ils disposent de présentoirs offerts par l'OT ainsi que de la documentation de la destination



# Retour d'expérience de Marie et Anthony

## – OT Lacq Cœur de Béarn

3

### Ateliers d'accueil

3 ateliers en interne d'1h30



**Les Ateliers de l'Accueil**

1. L'accueil et l'information au centre du dispositif de l'OT
2. Techniques d'accueil
3. Le Conseil éclairé

Office de Tourisme de Lacq, Cœur de Béarn

# Retour d'expérience de Déborah – OT St Jean de Luz

4

## Dans les murs:

### Outils numériques:

- > Rajout de liens importants sur la tablette (pages jaunes, SNCF, appli macotebasque.com...)
- > Valorisation des produits de la boutique sur nos écrans pour attirer les visiteurs.

# Retour d'expérience de Déborah – OT St Jean de Luz

5

## Hors les murs:

### Accueil décentralisé:

Aller à la rencontre des visiteurs dans des lieux stratégiques: gare, campings..(moyens de transports: Twizy, Triporteur...)

Installation des stations i-mobiles sur les lieux de fortes fréquentations, chez nos principaux prestas pour en faire des ambassadeurs

# Retour d'expérience de Carine – OT St Sever

6

- **Tablette accueil**

Mise à disposition des touristes à l'intérieur de l'OT pour les photos, idées sorties.

Galleries de photos faites avec Pinterest au niveau du Pays Adour Landes Chalosse



# Retour d'expérience de Carine – OT St Sever

7



- **Tablette visite guidée numérique**

Objectif: découvrir le centre historique de St Sever en suivant une visite scénarisée

# Retour d'expérience de Carine – OT St Sever

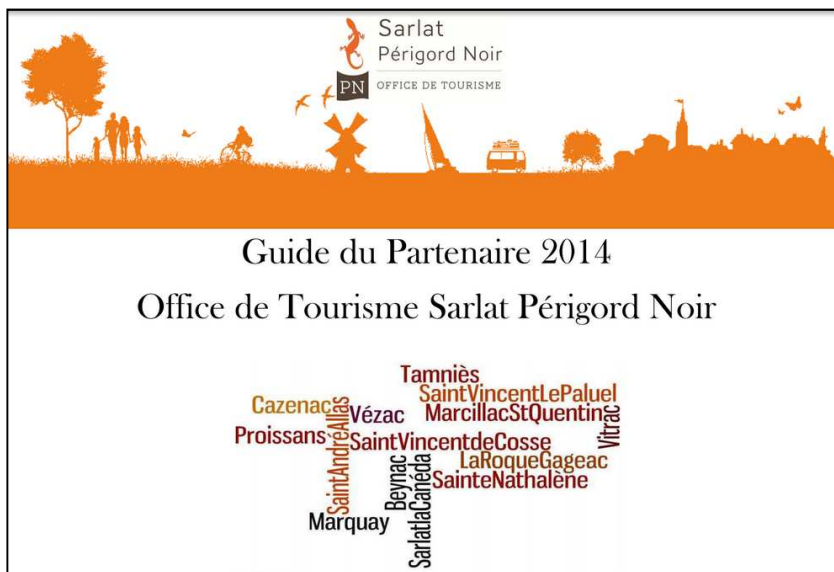
## Création d'une gamme de produits boutique

Réaménagement de l'Office

Participation au travaux boutique avec la Mopa



# Témoignage de Laëtitia - OT Sarlat



## Mise en place d'un guide du partenaire

- Mise en place de référent par activité
- Réunion par filière avec appui technique auprès des prestataires
- Refonte du guide du partenaire

# Retour d'expérience de Julie – OT Arès

10

## **RDV conseil – personnalisé**

Tous les mardis  
après-midi sur RDV

Communication  
faite par téléphone  
et sur le guide  
touristique +  
signature mail

