

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.

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
 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.

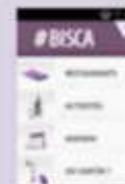


#BISCA

Une destination pour toute la #famille

Connectez-vous avec votre mobile sur www.biscarrosse.com 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, 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
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

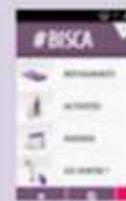
Réservez une visite personnalisée de #Bisca
[Découvrez les alentours](#)

#BISCA

Une destination pour toute la #famille

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

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

Retour d'expérience de Marie et Anthony

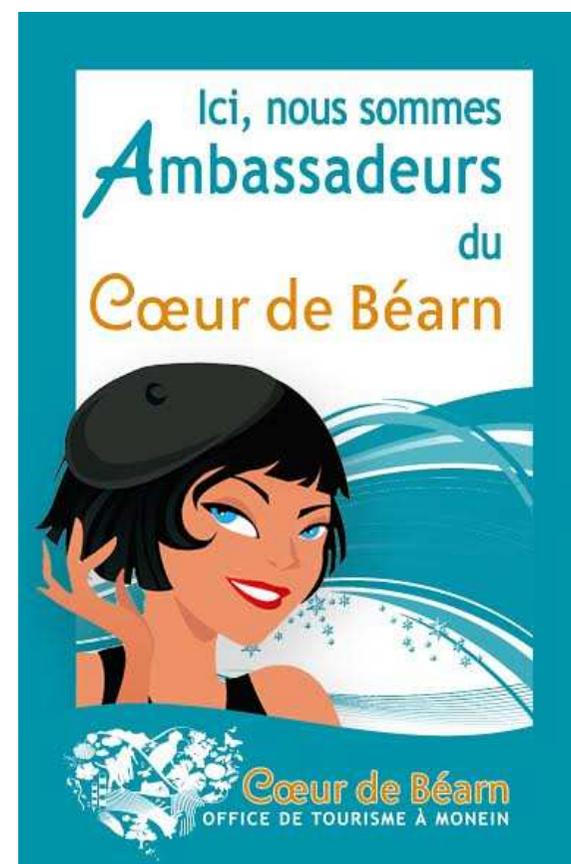
- OT Lacq Cœur de Béarn

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, Coeur 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

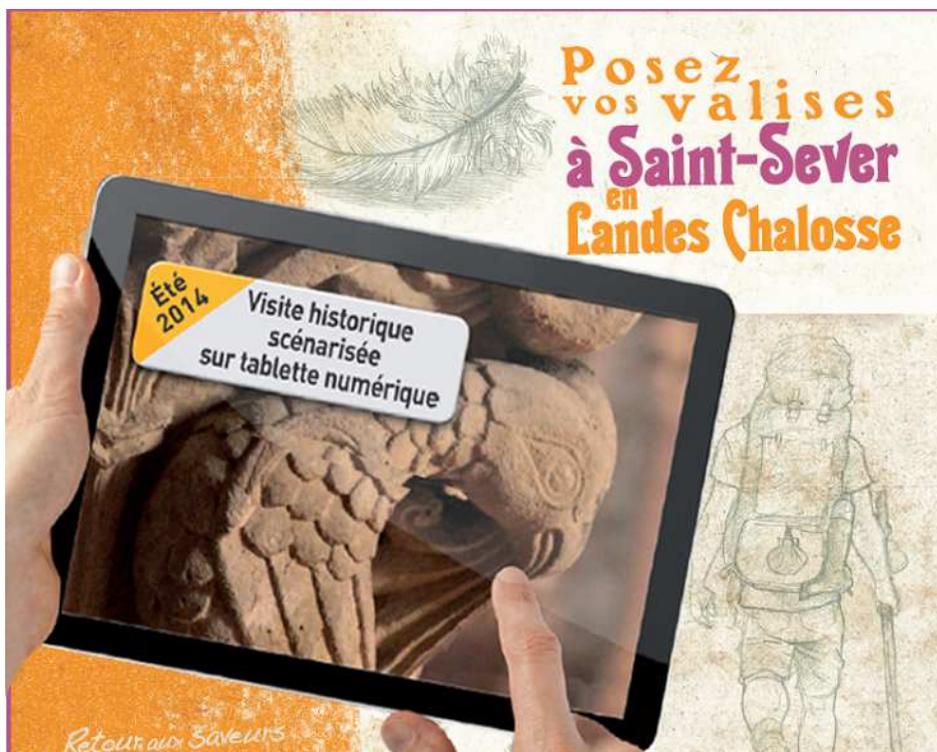
- **Tablette accueil**

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

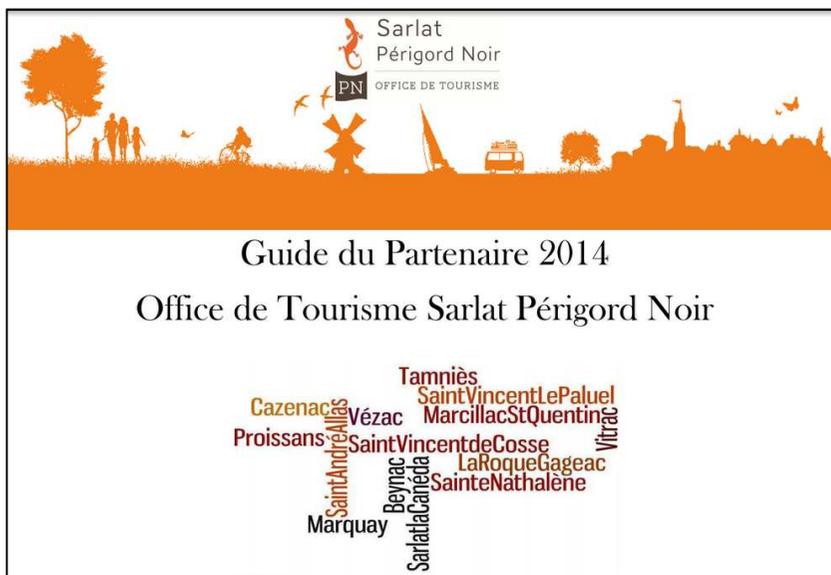
Création d'une gamme de produits boutique

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

