



## Stratégie accueil

Cette stratégie s'appuie sur les exigences de la marque Qualité Tourisme et le classement en catégorie I de l'OMT de Bonifacio.

Dans ce contexte de crise sanitaire, l'OMT met en place une stratégie tout au long du parcours client, à savoir avant, pendant et après son séjour.

### Les objectifs

1. Assurer l'accueil dans les bureaux d'information touristique (BIT), à distance et hors les murs
2. Etre garant d'une information juste
3. Former l'équipe de conseillers en séjour
4. Optimiser le parcours client
5. Vendre des produits et des prestations touristiques
6. Suivre la satisfaction clientèle et la fréquentation

### Les missions

1. **Assurer l'accueil dans les bureaux d'information touristique, à distance**

#### Dans nos BITs :

- Adapter les périodes, jours et horaires d'ouverture selon la fréquentation touristique et selon une équipe saisonnière exceptionnellement restreinte dans nos différents BITs.
- Faciliter le séjour et l'accès des clients aux services et produits, composants l'offre touristique locale.
- Sécuriser et mettre en œuvre le protocole de la réassurance sanitaire (employé & client).

#### A distance :

- Assurer l'accueil téléphonique.
- Traiter les mails et courriers postaux.
- Assurer la relation client à distance via une messagerie instantanée, chat, sur notre site internet et sur Facebook.
- Animer et répondre aux demandes sur nos réseaux sociaux : Facebook et Instagram.
- Expérimenter la prise de rdv en visio afin de personnaliser au maximum l'entretien.

#### Hors les murs :

- Inciter tous socioprofessionnels partenaires à être des relais de l'information touristique de la destination : mise à disposition d'un kit de documentation, envoi d'info régulière par mail.
- Cibler les hébergeurs comme ambassadeurs de la destination. Mettre à leur disposition des supports d'information : documentation, agenda sur site internet, manuel des ventes, nouveaux produits, disponibilité...
- Accompagner et former les socioprofessionnels partenaires sur une meilleure connaissance du territoire : speed dating, cafés de l'OMT, eductour, rencontres...



**Office Municipal de Tourisme**  
2, rue Scamaroni - 20169 Bonifacio  
Tél. : +33 (0)4 95 73 11 88  
Mail : [responsableaccueil@bonifacio.fr](mailto:responsableaccueil@bonifacio.fr) / [www.bonifacio.fr](http://www.bonifacio.fr)





## 2. Etre garant d'une information juste

- Récolter, structurer, mettre en œuvre et diffuser l'information à jour dans les murs et hors les murs.
- Mettre à jour les sites internet régulièrement, en français, anglais, allemand et italien.
- Communiquer de manière dynamique autour de l'info chaude et froide du territoire.
- Référencer les prestataires dans la base de données d'informations régionales SITTCO.

## 3. Former l'équipe de conseillers en séjour

- Former les saisonniers sur la connaissance du territoire avant leur prise de poste à minima 2 jours en fonction des décisions gouvernementales.
- Optimiser l'apprentissage sur le terrain.

## 4. Optimiser le parcours client

- Avant l'arrivée du client : orienter, conseiller, séduire à travers notre accueil à distance.
- Pendant le séjour du client : accueillir dans les murs et hors les murs.
- Après le séjour : fidéliser.
- Apporter, tout au long du parcours client, des conseils qualifiés, éclairés, personnalisés et engagés.

## 5. Vendre des produits et des prestations touristiques

- Présenter l'accès à la réservation à chaque action de communication.
- Intégrer des actions de vente de nos services et produits à chaque contact dans le parcours client.
- Développer la vente au comptoir et assurer un service billetterie et e-billetterie.
- Faire une pause sur l'espace boutique.

## 6. Suivre la satisfaction clientèle et la fréquentation

- Suivre la satisfaction clientèle lors des questionnaires, chaque contact doit pouvoir donner son avis (sauf contact téléphonique).
- Gérer les avis de l'OMT sur TripAdvisor et Google Business.
- Gérer les avis sur les réseaux sociaux.
- Saisir le formulaire de statistique accueil via l'outil Tourinsoft.

