

Fiche Procédure A.1.1	Pôle accueil
<i>Personnel en contact avec les clients</i>	
<b>Accueil au comptoir</b>	

La mission première de l'Office de Tourisme est l'accueil et le conseil auprès de sa clientèle touristique. Ainsi, pour un accueil de qualité, l'ensemble de l'équipe doit savoir hiérarchiser ses missions, en donnant un caractère prioritaire à l'accueil, même si cela implique d'arrêter immédiatement ce qu'il est en train de faire.

Les principaux supports de travail du conseiller en séjour (et qu'il doit toujours avoir en mémoire) sont les éditions de l'OT qui sont distribuées gratuitement au public, c'est-à-dire :

- **Le magazine de destination La Bresse Hautes Vosges**
- **Le guide pratique hiver**
- **Le guide Famille**
- **Le plan de ville**
- **Le programme d'animation saisonnier**

De manière générale, voici les points que le conseiller en séjour doit respecter :

- ✓ Veiller à ce que les locaux restent propres, ordonnés et chaleureux.
- ✓ **Etre soigné, être identifiable** : présentation correcte du conseiller en séjour et porter son badge.
- ✓ **Sourire, salutation et disponibilité** : le client doit être salué dès son entrée dans l'Office de Tourisme sans attendre qu'il s'avance vers la banque d'accueil. On utilise des formules de politesse adéquates. On regarde le client pour montrer que l'on est disponible et prêt à le renseigner. On engage le dialogue après quelques minutes : « Est-ce que je peux vous renseigner ? »
- ✓ **Ecoute active, attentive, reformulation** : on prend en main le visiteur, avec assurance car on connaît parfaitement la destination. On lui pose des questions pour connaître ses attentes et adapter notre réponse et on reformule si besoin.
- ✓ **Information précise, complète, exhaustive** : en plus des informations orales qui sont proposées au client, le conseiller propose au client des supports papiers afin de bien s'assurer qu'il reparte avec les informations souhaitées.
- ✓ **Prescription, conseil, proposition, solution** : on lui accorde un certain dévouement en adoptant une attitude professionnelle et empathique : on appelle un taxi, un hébergeur par exemple (surtout si le touriste est d'origine étrangère).
- ✓ **Documentation et information** : dès que cela est possible on va à sa rencontre pour proposer un dépliant ou l'aider dans ses recherches d'activités (on « casse » la barrière du comptoir...).
- ✓ **Fidéliser, suivi** : une fois renseigné, on s'assure d'avoir bien répondu à la demande du client. « Avez-vous tous les renseignements dont vous avez besoin ? »
- ✓ On clôt le dialogue en lui souhaitant un bon séjour.

Fiche Procédure A.1.1	Pôle accueil
<i>Personnel en contact avec les clients</i>	
<b>Accueil au comptoir</b>	

Voici les règles d'or d'un accueil de qualité :

- La logique d'accueil idéale se traduit par le **SBAM** :
  - S comme **Sourire**
  - B comme **Bonjour**
  - A comme **Au revoir**
  - M comme **Merci**
  
- Les **4C** :
  - **Contact**
  - **Communication** avec une écoute active et reformulation
  - **Contrôle** avec la validation des informations échangées
  - **Conclusion** avec des formules de politesse et d'ouverture
  
- A préférer :
  - Les gestes hauts, souples légers, naturels et ronds : ils donnent une image d'assurance et de sympathie.
  - Une distance personnelle, de conversations habituelles, environ 1 m
  - Le langage positif : formulation positive, mots et termes positifs
  - Utilisation du présent, c'est le temps de l'action
  - S'adapter à la clientèle, si client étranger, privilégier la langue parlée par l'interlocuteur

Rappel de la tenue de l'accueil :

Il est impératif qu'il y ait toujours au minimum 1 personne à l'accueil en inter-saison et 2 (voir 3) en saison ou périodes de forte fréquentation. Les personnes du Back-Office viennent systématiquement en renfort si besoin, ce qui évite l'attente des visiteurs. Il ne faut donc pas hésiter à demander de l'aide à ses collègues en cas de besoin.

<b>CAS PARTICULIERS</b>
-------------------------

1. Traitement des demandes brèves : demande de plans, brochures précises, etc.

- ✓ On reçoit positivement la demande du client.
- ✓ On pose la question pour découvrir ses besoins implicites « vous recherchez quelque chose en particulier ? ».
- ✓ On répond précisément, et on distribue la ou les brochures nécessaires. On n'hésite pas à lui proposer les services disponibles à l'OT en lien avec sa demande (balades guidées, billetterie...).
- ✓ On conclut en demandant s'il souhaite d'autres informations complémentaires sur la station, l'inviter à revenir si besoin « N'hésitez pas à repasser à l'Office de Tourisme si vous souhaitez d'autres informations ».

Fiche Procédure A.1.1	Pôle accueil
<i>Personnel en contact avec les clients</i>	
<b>Accueil au comptoir</b>	

## 2. Traitement des demandes spécifiques « Questions ouvertes »

Tout d'abord il est impératif de cibler les attentes du touriste, en posant des questions pour répondre au plus juste à la demande.

- ✓ « Etes-vous déjà venu à La Bresse » ou « Connaissez-vous La Bresse »,
- ✓ « Quelle est la durée de votre séjour ? »
- ✓ « Avez-vous des enfants ? Combien ? Leur âge ? » ;
- ✓ « Quelles sont vos centres d'intérêts ? » (si la personne ne sait pas répondre, on peut demander « Qu'aimez-vous faire en vacances ? »)

Le conseiller en séjour ne doit pas donner une liste exhaustive en guise de réponse, c'est pourquoi il doit questionner pour comprendre sa demande. Quand on a compris la demande, on n'hésite pas à reformuler pour s'assurer de bien répondre.

**On renseigne le touriste précisément, on l'oriente, on donne les brochures adaptées.** Il est important d'orienter un client vers le bon service afin d'apporter un vrai conseil et de répondre à ce qu'il est venu chercher.

Le conseiller doit fournir au client un conseil éclairé... Voici un exemple pour mieux comprendre :

*Clients : « Pouvez-vous me conseiller un bon restaurant ? »*

*Conseiller : « Oui bien sûr, nous avons plusieurs types de restauration dans le secteur, avez-vous une préférence ou une envie particulière ? »*

*En fonction de la réponse, on questionne à nouveau :*

- ✓ « Quel type de restauration souhaitez-vous ? Traditionnel, typique, restauration rapide, ... »
- ✓ « Souhaitez-vous un restaurant au centre-ville ? Ou à l'extérieur »
- ✓ « Avez-vous des enfants ? »
- ✓ « Avez-vous une gamme de prix en tête ? »

A la suite de ces questions, on propose 2 ou 3 adresses, et on peut donner pour chaque adresse un élément de différenciation : « Terrasse avec un beau point de vue » ; « activité à proximité » ; « proche de l'hébergement du client » ; ...

Le client ne doit pas repartir sans avoir de réponse. Ainsi, si on constate par l'attitude du touriste que celui-ci n'est pas complètement satisfait de notre retour, il faut reprendre le ciblage et ne pas hésiter à ajouter de la documentation pour appuyer nos explications. Dans certains cas, il est possible que nous ne puissions pas fournir de réponse - Ne pas hésiter à orienter le client vers un autre organisme à même de le renseigner.

## 3. Demande qui ne concerne pas l'office du tourisme :

On répond brièvement et avec courtoisie si on possède les informations. Le cas échéant, on oriente le visiteur vers l'organisme qui pourra l'aider.

Fiche Procédure A.1.1	Pôle accueil
<i>Personnel en contact avec les clients</i>	
<b>Accueil au comptoir</b>	

#### 4. Services complémentaires de l'Office du tourisme :

L'Office de Tourisme de La Bresse Hautes Vosges est doté d'une **centrale de réservation**, ainsi si la demande concerne un hébergement nous pouvons les orienter vers ce service. Pour plus d'information, se référer à la fiche procédure « *Demande d'hébergement* »

#### **RAPPEL :**

✓ L'esprit d'équipe et d'entraide entre collègues :

En cas de besoin ou de difficulté, et surtout lors de l'arrivée de nouvelles personnes au sein de l'équipe, on vient en aide spontanément à ses collègues sans pour autant prendre le relais. Réciproquement, on n'hésite pas à demander de l'aide à ses collègues si l'on se trouve en difficulté. Si on ne connaît pas la réponse à la demande d'un client, on n'hésite pas à répondre « Un instant, je vais me renseigner auprès d'un de mes collègues ». Les conversations personnelles n'ont pas lieu d'être pendant qu'un touriste est présent dans l'espace accueil. De la même manière, on évite d'interrompre son collègue pendant qu'il renseigne un client.

✓ Le Questionnaire qualité affiché à l'accueil (QRcode)

Il est important d'informer nos clients de notre démarche qualité, notre souhait d'améliorer nos services, notre professionnalisme. Un questionnaire est en libre-service sur le comptoir. Il est important de proposer aux clients de le remplir dès que possible.