

Fiche Procédure A.3.1	Pôle Accueil
Personnel Accueil	
Demande par mail, courrier ou via internet	

- **Demande par mail ou via notre site internet :**

La boîte mail tourisme@labresse.net est relevée quotidiennement par les personnes en charge de l'accueil au bureau de La Bresse. Les demandes sont dispatchées selon leur contenu vers les services appropriés.

- Demande d'informations touristiques : accueil@labresse.net.
- Demande d'hébergement : resa@labresse.net.
- Demande concernant le pôle marketing à transférer au responsable marketing et à la personne en charge du dossier.
- Demande RH ou compta : secretariat@labresse.net

Toutes les demandes doivent être traitées sous 24h.

Procédure pour répondre aux demandes arrivées sur la boîte mail accueil :

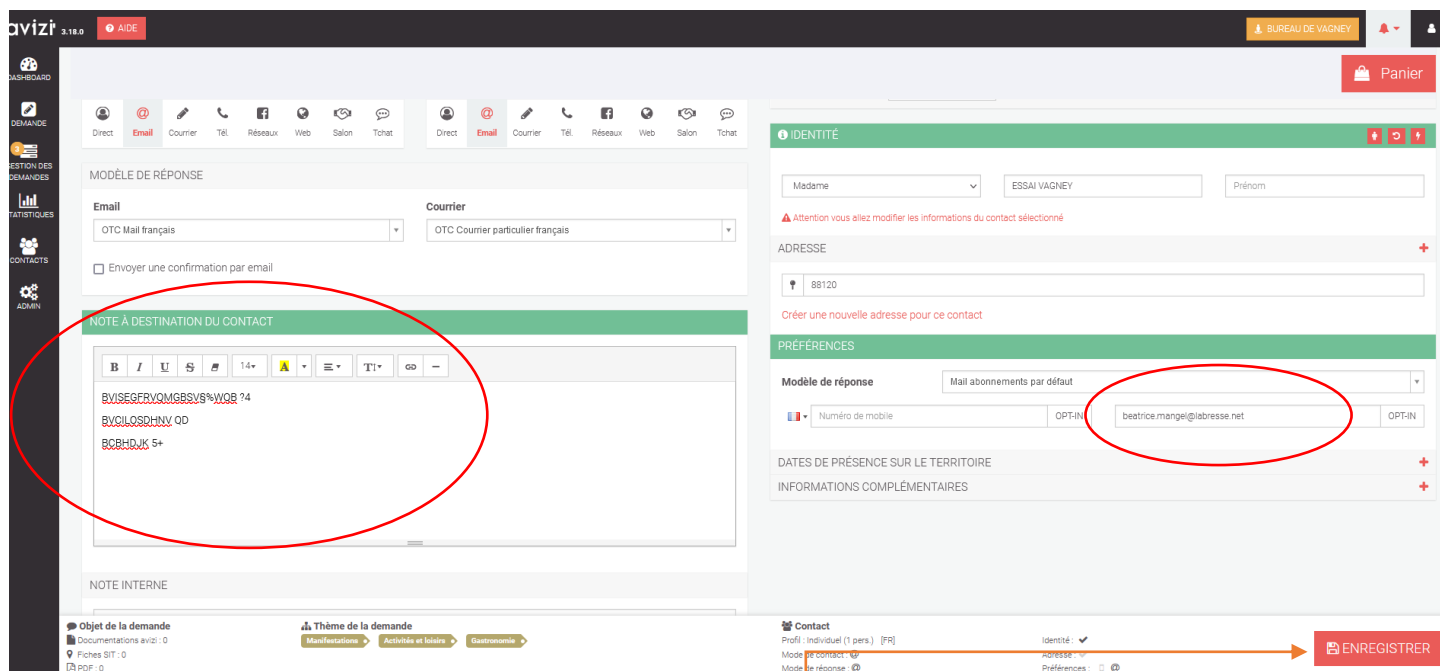
Les demandes reçues sur la messagerie accueil@labresse.net ne doivent jamais être retournées avec l'adresse accueil@labresse.net. Signaler le traitement en cours en activant la petite étoile (elle passe au jaune) à droite du message. Les demandes doivent toujours être saisies sur AVIZI même si elles ne nécessitent pas l'envoi de brochures.

- Demande simple ne nécessitant pas l'envoi de brochures :

Remplir les champs suivants : Demande d'information > Identité > Mode de contact - Mode de réponse.

Ensuite personnaliser votre réponse dans le champ « **Note à destination du contact** » (sans vous occuper des formules de politesse).

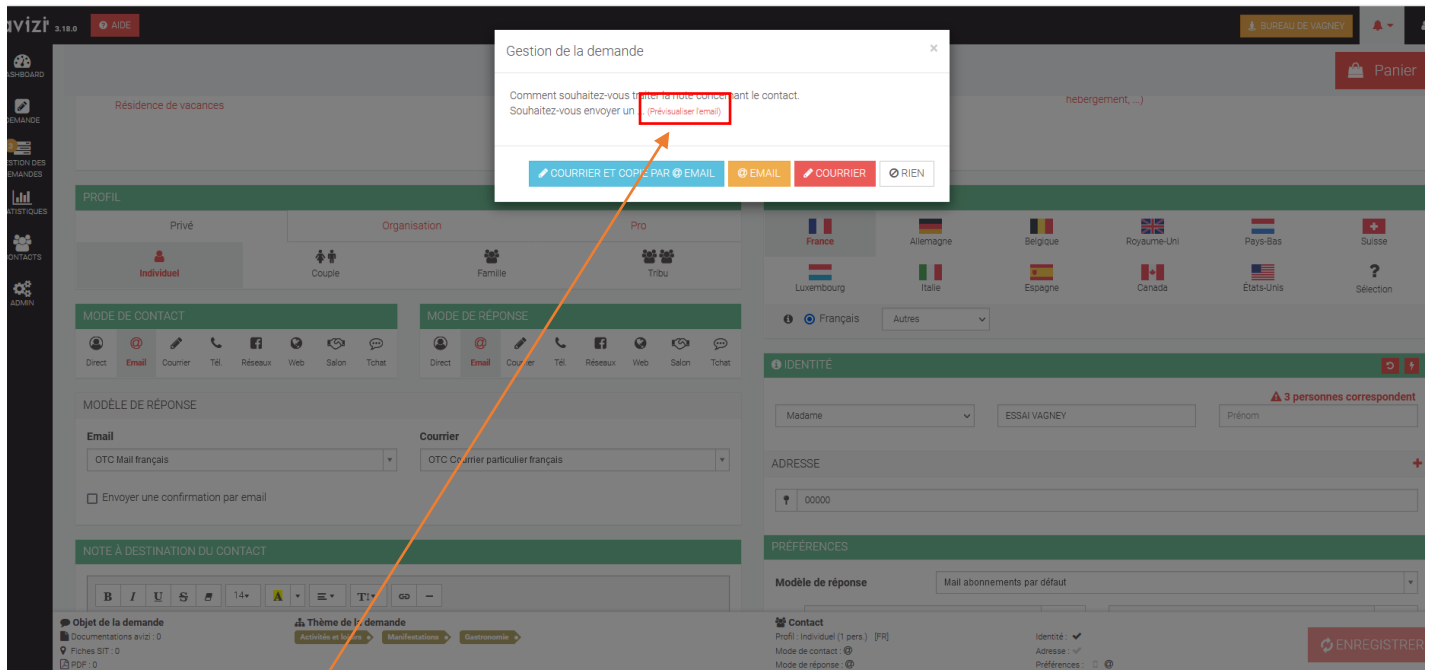
Renseigner l'adresse mail du contact et toutes autres coordonnées utiles.



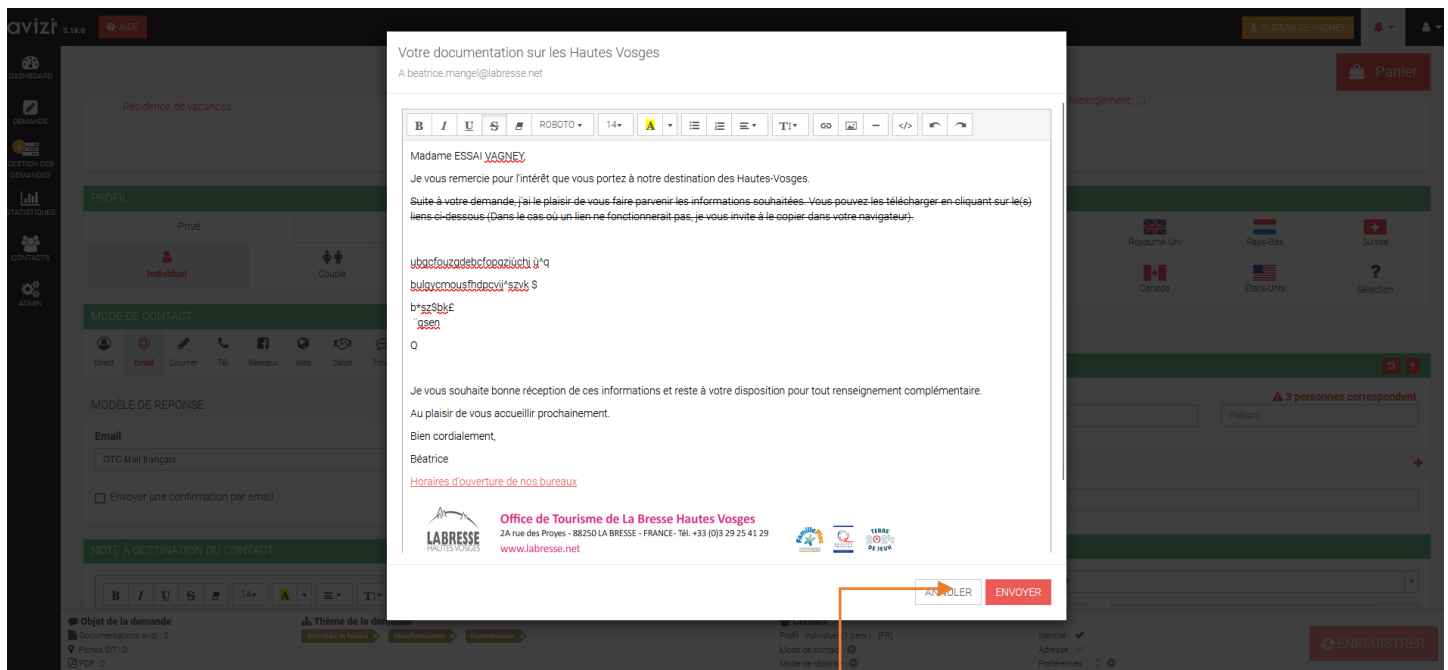
« ENREGISTRER »

Fiche Procédure A.3.1	Pôle Accueil
Personnel Accueil	
Demande par mail, courrier ou via internet	

La fenêtre qui s'ouvre vous permet de prévisualiser le message qui va être envoyé.



Cliquer sur « Prévisualiser l'email ».



Mettre en forme le texte et cliquer sur « ENVOYER ».

Retourner sur la boîte mail accueil@labresse.net et classer le mail traité dans la rubrique « INBOX / TRAITÉS / A CONSERVER ».

Fiche Procédure A.3.1	Pôle Accueil
<i>Personnel Accueil</i>	
Demande par mail, courrier ou via internet	

○ Demande de brochure :

Toute demande de brochure doit être enregistrée sur AVIZI.

Nous adressons à nos clients des documentations par mail et/ou par courrier (avec parcimonie), un onglet permet également de personnaliser la réponse si besoin. Une réponse automatique confirmant l'enregistrement de sa demande lui sera envoyé par mail, ainsi qu'un mail d'information lorsque la brochure est envoyée par courrier.

Dans un souci d'écologie et afin de limiter les coûts d'affranchissements, les brochures sont envoyées prioritairement par mail.

○ Demande d'information :

Nous répondons au client de manière précise, concise et explicite dans la journée, via la boîte accueil@labresse.net. On décrit les pièces jointes. Dans le cas où la demande a besoin d'être clarifiée, nous rentrons dans un échange ou un dialogue avec l'internaute afin de mieux répondre à sa demande (conseil avisé ...).

Si nous ne pouvons pas répondre à la demande dans l'immédiat : nous envoyons à l'expéditeur un accusé de réception lui indiquant que nous lui répondons dans les meilleurs délais.

Si la demande ne peut être satisfaite : nous précisons que nous regrettons de ne pouvoir donner suite à sa demande favorablement, et nous proposons une alternative vers un autre contact ou service, en précisant les coordonnées.

Enfin, nous enregistrons la demande sur AVIZI pour les statistiques (Cf : D.3 FI Enregistrement des demandes sur AVIZI à des fins statistiques)

Dans un souci d'efficacité, lorsqu'un mail est traité classer le mail dans le dossier « INBOX / TRAITÉS / A CONSERVER ».

● **Demande par courrier :**

○ Demande de brochure :

Les demandes de brochures par mail doivent être effectuées dans la journée. Nous enregistrons la demande de brochure sur AVIZI qui sera ensuite traitée par le logiciel. Nous enregistrons également les coordonnées du client, ce qui permettra d'alimenter la base de données client.

○ Demande d'information :

Nous répondons au client de manière précise, concis et explicite dans un courrier. Enfin, nous enregistrons la demande sur AVIZI pour les statistiques.

● **Demande via les réseaux sociaux :**

Il est possible que les clients nous contactent via les réseaux sociaux afin d'obtenir des informations. De ce cas, c'est le community manager qui s'occupe d'y répondre. Il enregistre ensuite la demande sur AVIZI en respectant la procédure de réponse

Nous enregistrons également les coordonnées du client, ce qui permettra d'alimenter la base de données client.