



Note de saisie pour la qualification de la demande dans le module accueil

Mise à jour 2024

Chaque structure utilisant le module accueil peut afficher les rubriques de son choix :

- en écran traditionnel (accès sur ordinateur),
- en écran tactile (saisie sur tablette ou smartphone).

Le paramétrage se fait dans « Saisie et gestion des informations » de Tourinsoft, rubrique « Admin. », « Administration accueil » puis « Paramétrage de l'affichage pour une structure ». Vous pouvez le demander à votre référent SIRTAQUI (ADT/CDT, CRTNA).

Il n'y a que deux rubriques obligatoires : le mode de contact et le mode de réponse.

Il est demandé de respecter le tronc commun pour la génération de statistiques consolidées sur les périmètres départemental et régional.

Quelle que soit la version de la gestion Accueil utilisée, il est vivement recommandé d'utiliser les recherches prédéfinies pour gagner en temps et qualité de saisie.

○ Mode de contact

Valeurs : E-Mail, Guichet, Téléphone, Autres

ANCIENNE VERSION : « Autres » s'ouvre sur Chat, Coupons, Courrier, Formulaire de contact, Hors les murs (qui se gère maintenant dès l'entrée dans le module accueil), Réseaux sociaux.

NOUVELLE VERSION : « Autres » s'ouvre sur « Courrier », « Formulaire de contact », « SMS » et « Autre ». L'item « Autre », qui va être renommé, s'ouvre sur « Coupons », « Hors les murs » et « Réseaux sociaux ».

Définitions

« Chat » : demande liée à un échange en ligne sur le site de la structure

« Coupons » : demande via un formulaire détachable dans une revue, un journal, un flyer, ...

« Courrier » : a été déplacé car il y a de moins en moins de demande via ce canal.

« Formulaire de contact » : demande émanant d'un site internet, remplie et envoyée en ligne via ce site internet (notamment le formulaire de commandes de brochures de Tourinsoft). La plupart des sites sont aujourd'hui taggués, vous pouvez savoir si la demande vient de votre propre site ou non.

« **Hors les murs** » : le conseiller en séjour part à la rencontre de ses visiteurs, il enregistre la demande hors les murs de l'OT (ex : « véhicule accueil », salons, ...). Attention dans la nouvelle version, cela peut être paramétré dès l'entrée dans le module accueil.

« **Réseaux sociaux** » : demande liée à Facebook, Twitter, Google +, ...

○ **Mode de réponse**

Valeurs : Courrier, E-mail, Orale, Autres

ANCIENNE VERSION : « Autres » s'ouvre sur Chat, Réseaux sociaux, Roadbook, SMS.

NOUVELLE VERSION : Les valeurs ont changé. Il reste « Oral », « Carnet de voyage/Envoyer un mail », « Document à télécharger/Envoyer un mail » et « Courrier papier ». Attention, cliquer sur « Oral » enregistre la demande et elle n'est plus modifiable.

Définitions

« **Chat** » : réponse à une demande via un échange en ligne sur le site de la structure

« **Réseaux sociaux** » : réponse à une demande liée à Facebook, Twitter, Google +, ...

« **Roadbook** » : réponse avec l'outil de Raccourci

« **SMS** » : réponse à une demande par SMS

○ **Type de visiteur** (anciennement « Contacte le point accueil en tant que... »)

Valeurs : Excursionniste, Touriste, Résident permanent, Socio-pros/élu, Elu, Visiteur auto-remplacé
« Touriste » ouvre sur « Résident secondaire » (les propriétaires de résidence secondaire sont des touristes quand ils y séjournent).

« Résident permanent » ouvre sur « Futur habitant », « Habitant » et « Résident étranger ». Plusieurs cases peuvent être cochées.

« **Excursionniste** » : visiteur de la journée dont le voyage n'inclut pas de nuit sur place (en tout cas pas sur le territoire de l'office recevant la demande)

« **Touriste** » : visiteur en séjour (au moins une nuit dans la région, en dehors du domicile principal, ce qui est donc le cas pour celui qui vient dans sa résidence secondaire)

« **Résident permanent** » : habitant ou futur habitant du territoire, éventuellement une personne d'une autre nationalité installée en France

« **Socio-pros/élu** » : professionnel du tourisme (hébergeur, prestataire d'activités, restaurateur, autre office de tourisme, ...), association locale, élu de l'association ou du territoire, ... Le terme ne sera plus que « Socio-pros » en 2024 et il y aura l'item « Elu » à part pour comptabiliser séparément les deux lors de la prochaine année civile.

« **Visiteur auto-remplacé** » : personne qui se sert seule (flyer, borne interactive, ...), sans demande aux conseillers en séjour. Item créé spécialement pour ceux qui n'ont pas de compteur à la porte.

○ **Type de clientèle**

Valeurs : Individuels, Individuels avec enfants, Groupes

« Individuels » ouvre sur « Solo » et « Couple ».

« Groupe » ouvre sur « Scolaires » ou « Adultes ».

Définitions

« **Groupe** » : groupes constitués (associations, CE, ..., en général à partir de 10 personnes) bénéficiant d'une même prestation

« Individuels » : personne(s) adulte(s) seule, en famille ou entre amis

« Individuels avec enfants » : individuels accompagnés d'enfants mineurs (parents et enfants, grands-parents et enfants, un seul parent et enfant, ...)

○ Nombre de personnes

Il est rappelé que ce champ vise à enregistrer le **nombre de personnes concernées par la demande**, qu'elles soient entrées au point accueil ou non. Ce champ doit permettre de déterminer le nombre moyen de personnes dans une famille ou un groupe et d'affiner les profils clientèle.

Ce n'est pas le nombre de personnes (même s'il est plus valorisant !) mais celui des demandes qui permet d'estimer le volume de travail du point accueil.

Pour connaître le nombre de visiteurs dans le point accueil, un compteur est préférable, même s'il manque de précisions (pour ceux qui n'en ont pas, voir ci-dessus « Visiteurs auto-remplis »).

Toutefois, il n'est pas toujours possible de renseigner ainsi ce champ (à noter : il peut être à 1 par défaut pour un comptage minimal) ; chacun fait donc au mieux pour sa structure.

Bien qu'il soit vivement conseillé de faire des enquêtes pour connaître les détails des profils des visiteurs (attention à l'imprécision et au manque d'exhaustivité statistique des données qui pourront être récoltées via la seule GRC), ont été ajoutés

« Dont nombre d'enfants »

« Nombre de personnes de 0-5 ans »

« Nombre de personnes de 6-14 ans »

« Nombre de personnes de 15-29 ans »

« Nombre de personnes de 30-49 ans »

« Nombre de personnes de + 50 ans »

Il existe une rubrique par grandes tranches d'âge

Il est également possible de décliner une rubrique avec de grandes typologies (Famille avec jeunes enfants, Familles avec ados, Moins de 25 ans ou jeunes actifs, seniors, ...).

○ Raisons d'entrée dans l'OT / Source de la demande

Valeurs : Bouche à oreilles, De passage, Déjà venu, Famille/Relations, Mailings, Médias/Guides, Mon site, Autres sites internet, Pros du tourisme, Salon, Réseaux sociaux, Jeu concours

Définitions

« Bouche à oreilles » : demande arrivée par recommandation, y compris de « Famille/relations »

« De passage » : la personne entre parce qu'elle en a l'opportunité et l'envie.

« Déjà venu » : demande d'une personne vous ayant déjà contacté précédemment.

« Mailings » : demande suite à un ou plusieurs mailings envoyés par vos soins.

« Médias/Guides » : demande arrivée suite à la lecture, au visionnage ou à l'écoute d'un reportage/article/... sur le territoire

« Mon site » : demande arrivée via le formulaire contact du site internet de votre organisme.

« Autres sites internet » : demande arrivée via un formulaire contact d'un autre site internet que celui de la structure (site portail, site de partenaires tiers, ...).

« Pros du tourisme » : demande arrivée via la recommandation d'un professionnel du tourisme, hébergeur, prestataire d'activités, office de tourisme, ...

« Salon » : demande suite à un salon où la destination était présente (OT, ADT et/ou CRT).

« Réseaux sociaux » : demande suite à une campagne, un abonnement ou des échanges sur Facebook, Instagram, ...

« Jeu concours » : demande suite à un jeu organisé par la destination (OT, ADT et/ou CRT).

○ Motif du séjour

Valeurs : Affaires, Agrément, Santé, Itinérance, Evènementiel

« Affaires » s'ouvre sur « Accompagnant » et « Saisonnier ».

« Agrément » s'ouvre sur « Famille ».

« Itinérance » s'ouvre sur « Camping-car », « Cheval », « Fluvial », « Pèlerinage », « Randonnée », « Vélo ».

Définitions

« Affaires » : visiteurs en séjour d'affaires (séminaire, congrès, salons, ...). Ceux qui le souhaitent peuvent identifier les accompagnants (ex : conjoint de la personne présente en congrès ou séminaire). Il est aussi possible de distinguer les saisonniers, qui viennent donc pour affaires eux-aussi.

« Agrément » : visiteurs en vacances, en week-end ou court séjour, en excursion, pour détente, visites, sport, évènement familial, etc. Si le motif est principalement une visite à la famille, alors l'item peut être renseigné.

« Santé » : visiteurs en séjour avec prescription médicale, les curistes en particulier ; les formules de séjour de remise en forme relèvent de la catégorie « Agrément »

« Itinérance » : visiteurs en séjour itinérant, dont les camping-caristes (en itinérance par la nature même de leur hébergement), les cavaliers, les croisiéristes en bateaux habitables, les pèlerins, les randonneurs (GR autres que Compostelle, GRP, ...) et les cyclotouristes.

○ Durée de séjour

Valeurs : Journée, Court séjour, Long séjour

« Court séjour » : dès qu'il y a nuitée, il s'agit d'un week-end ou d'un court séjour.

« Long séjour » : une semaine ou plus.

○ Mode d'hébergement

Valeurs : Bateau habitable, Camping, Camping-car, Chambre d'hôtes, Famille/amis, Gîte/Location saisonnière, Hébergement collectif, Hôtel, Location longue durée, Résidence hôtelière, Résidence secondaire, Village de vacances

Définitions

Cette rubrique permet de renseigner le mode d'hébergement réservé ou occupé par le visiteur.

« Hébergement collectif » : gîte d'étape, gîte de groupe, auberges de jeunesse, ...

« Location longue durée » : hébergement en location au mois ou plus

○ Demandes d'activités et loisirs

Valeurs : Animations / manifestations, Activités de plein air, Activités nautiques, Bien-être, Gastronomie, Œnotourisme, Shopping, Sports de neige, Patrimoine, Savoir-faire, Parcs de loisirs, Autres

« Activités de plein air » s'ouvre sur « Pêche », « Randonnée », « Vélo », « Dans les airs », « Equestre », « Terra Aventura » et « Trail ».

« Activités nautiques » s'ouvre sur « Baignade », « Canoë-kayak », « Eaux-vives », « Fluvial », « Glisse »

« Gastronomie » s'ouvre sur « Marchés », « Producteurs », « Restaurants », voire « Commerces de bouche ».

« Sports de neige » s'ouvre sur « Raquettes », « Ski » et « Ski de fond ».

« Patrimoine » s'ouvre sur « Châteaux », « Compostelle », « Jardins », « Musées », « Petit patrimoine rural », « Patrimoine religieux », « Villes et villages », « Grands sites ».

« Savoir-faire » s'ouvre sur « Visites d'entreprises », « Cours ou ateliers ».

Pour « Animations / Manifestations », il y a en niveau 2 :

- « Tour de France »

- quelques items génériques, comme fêtes locales, feu d'artifice, exposition, ... qui peuvent être partagés si besoin de détails.

De grands événements nationaux peuvent être ajoutés autant que de besoin à cette liste.

À garder en tête : plus une liste est détaillée, moins elle est renseignée, plus la statistique est inexploitable.

>>> Dans la majeure partie des cas, le visiteur demande une info sur un événement comme une opportunité pendant son séjour. Si cet événement est à l'origine de son séjour, alors renseigner "Evènementiel" dans "Motif de séjour".

Pour « Autres », il y a en niveau 2 « Parcs naturels régionaux ».

D'autres items peuvent être ajoutés, en gardant à l'esprit qu'il n'est pas utile de surdétailler la rubrique !

Définitions

« Randonnée » : se réfère ici à ceux qui sont à pied, puisqu'il y a « Vélo » et « Equestre ».

« Activités nautiques » : la définition se calque sur celle du Larousse : Qui relève de la navigation, Qui relève des sports de l'eau, de la navigation de plaisance.

« Baignade » : comprend la piscine, les parcs aquatiques, comme les plans d'eau ou l'océan

« Bien-être » : demande sur les spas, hammams, saunas, massages, méditation, ...

« Gastronomie » : demande concernant les produits du terroir, les chocolateries et autres fabrications artisanales, les marchés, les visites de ferme avec produits alimentaires. Les demandes pour les restaurants gastronomiques ou à la cuisine traditionnelle régionale peuvent être qualifiées avec cet item, ainsi que les commerces de bouche aux produits ou recettes emblématiques d'une destination ; dans « Autres demandes », seront qualifiées les demandes plus générales sur ces offres (orientation, recherche de table ouverte à un moment précis, ...).

« Shopping » : demande sur les boutiques du territoire, notamment pour l'achat de vin et autres produits du terroir

« Patrimoine » (remplace Visites/Patrimoine) : des items génériques permettent de préciser ce qui intéresse le visiteur sans entrer trop dans le détail (châteaux, musées, villes et villages, ...). Ce thème inclue les visites de fermes aux produits non alimentaires

« Compostelle » : qualifie toute demande sur le patrimoine lié au pèlerinage.

« Parcs de loisirs » : se qualifie ici les activités de plein air ou d'intérieur proposées au sein de parcs, bases de loisirs et/ou parcs à thèmes : Futuroscope, Waligator, zoos, zéro gravity, avec une ou plusieurs activités.

Cette liste reste volontairement synthétique afin de pouvoir générer des statistiques intéressantes et faciles à exploiter. Plus la liste est détaillée, plus les valeurs sont minimes et peu exploitables sur le plan statistique.

○ Demande d'hébergements

Valeurs : Aires de camping-car, Campings, Chambres d'hôtes, Gîtes/Locations saisonnières, Hôtels, Locations longue durée, Autres

« Autres » s'ouvre sur « Bateaux habitables », « Hébergements collectifs », « Résidences hôtelières », « Villages de vacances », « Hébergements insolites »

Définitions

« Hébergement collectif » : gîte d'étape, gîte de groupe, auberges de jeunesse, ...

« Locations longue durée » : hébergement en location au mois ou plus

« Hébergements insolites » : qualifie toute demande de listes d'hébergements insolites

La rubrique comprend également « Guide hébergement », pour ceux qui remettent un guide avec TOUS les hébergements à une personne, qui ne précise pas sa demande ou bien n'a pas de souhait particulier.

○ Autres demandes

Valeurs : Accès wifi, Billetterie, Boutique, Exposition Interne, Informations pratiques, Location de vélos, Restauration, Services OT, Tampon pèlerin, Autres

« Informations pratiques » s'ouvre sur « Orientation », « Transport », « Vie locale »

Définitions

« Billetterie » : vente de billets pour visites, spectacles, moyen de transport, ...

« Boutique » : achat dans la boutique de la structure

« Exposition interne » : visite de l'exposition pour les structures qui disposent d'un espace exposition

« Informations pratiques » : tout type de demande pour venir et se déplacer, trouver un lieu-dit ou un prestataire, obtenir des informations sur les associations ou les commerces locaux, ...

« Orientation » : demande d'informations sur comment se rendre à un lieu-dit, un site touristique ou un équipement du territoire

« Transport » : demande d'informations sur les moyens de transports et les lieux qu'ils desservent (transports en commun, lignes de car, train, avion, ...)

« Vie locale » : demande d'informations sur les associations sportives et culturelles de la commune ou encore les commerces et services, les manifestations locales, ...

« Restauration » : demande d'informations sur les aires de pique-nique et les restaurants, tous les lieux où manger

« Services OT » : tout type de services de la structure (affichage d'affiches, photocopies, recherche internet ou mise à disposition d'un point internet, passage de fax, prêt de vélo, réservation d'un hébergement ou d'un restaurant, ...)

« Tampon pèlerin » : parce les chemins de Compostelle convergent en Nouvelle-Aquitaine !

○ Zone de la demande

Valeurs : Commune, Intercommunalité, Pays, Mon département, Département voisin, Nouvelle-Aquitaine, France, Etranger.

Cette rubrique permet de préciser la zone sur laquelle porte la demande des visiteurs.

○ **Commentaire**

Espace de texte libre

Les rubriques propres à chaque structure sont conservées si elles sont vraiment utiles.

A noter, la présence dans l'un des différents points d'infos/antennes de la structure se gère maintenant dès l'entrée dans le module accueil. L'affichage est maintenu à l'identique tant que dure l'utilisation de l'ancienne version.

Il faut vraiment estimer l'intérêt de renseigner certaines particularités comme les sites et monuments du territoire les plus demandés, le périmètre ou zone de la demande, ...

Ce qui est/sera important pour communiquer avec ses prospects et le marketing automation :

- savoir si la personne est déjà venue (on ne lui dira pas la même chose),
- connaître ses dates de séjour (prévoir la jonction avec les outils de réservation).

Ce besoin n'est pas oublié et sera pris en compte lorsque les actions se mettront en place.

Le module accueil peut évoluer. Les demandes doivent remonter aux référents SIRTAQUI (délégués OT ou CDT). Une réunion annuelle chaque automne permettra de préparer la saison suivante.

Les observatoires des départements et de la région consolident principalement les statistiques pour lesquelles la saisie est uniforme et systématique :

- Date de la demande
- Mode de contact
- Mode de réponse
- Nombre total de demandes
- Pays ou départements des prospects