

**Chaque structure utilisant le module accueil affiche les rubriques de son choix.**

Si vous avez assisté à la formation Administrateur de structure, rendez-vous en « Saisie et gestion des informations » de TourinSoft, rubrique « Admin. », « Administration accueil » puis « Paramétrage de l'affichage pour une structure ».

Si ce n'est pas (encore) le cas, vous devez en demander le paramétrage à votre référent SirtAQUI (ADT/CDT, CRTA).

S'il n'est pas possible de modifier l'ordre des rubriques, l'administrateur de l'accueil dans la structure peut **ordonner les items afin que s'affichent en premier ceux qui concernent le plus la structure et choisir d'en masquer certains.**

**Le mode tactile** reprend les champs obligatoires avec les seuls items concernés par la saisie sur tablette. Chaque structure choisit les rubriques à afficher, comme pour le module accueil.

\*Champs obligatoires

---

**○ Mode de contact\***

Valeurs : Courrier, E-Mail, Formulaire de contact, Guichet, Téléphone, Autres  
« Autres » s'ouvre sur Chat, Coupons, Fax, Hors les murs, 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, ...

« 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, ...).

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

---

**○ Mode de réponse\***

Valeurs : Courrier, E-mail, Orale, Autres

« Autres » s'ouvre sur Chat, Fax, Réseaux sociaux, SMS.

**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 +, ...

« SMS » : réponse à une demande par SMS

---

**○ Contacte le point accueil en tant que...**

Valeurs : Excursionniste, Touriste, Résident permanent, Socio-pros/élu

« 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)  
« Résident permanent » : habitant ou futur habitant du territoire  
« Socio-pros/élu » : professionnel du tourisme (hébergeur, prestataire d'activités, office de tourisme, ...), association locale, élu de l'association ou du territoire, ...

---

### ○ Type de clientèle

Valeurs : Individuels, Individuels avec enfants, Groupes

Un champ dépendant peut-être créé pour détailler le profil des groupes, mais il sera vraisemblablement peu rempli. Il y a aussi d'autres manières d'avoir cette information, notamment quand c'est le point accueil qui organise l'accueil du groupe.

### **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 connaître le nombre de demandes au personnel d'accueil (par rapport à ceux qui, entrés dans le lieu d'accueil, se renseignent seuls), il suffira donc d'éditer la statistique sur la quantité totale de demandes (donc saisies dans le module accueil).

---

### ○ Motif du séjour

Valeurs : Affaires, Agrément, Santé, Itinérance

« Itinérance » s'ouvre sur Fluvial, Pèlerinage, Vélo

### **Définitions**

« Affaires » : visiteurs en séjour d'affaires (séminaire, congrès, salons, ...)

« Agrément » : visiteurs en vacances, en week-end ou court séjour, en excursion, pour détente, visites, sport, évènement familial, etc.

« 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, notamment les pèlerins, les cyclotouristes, les croisiéristes en bateaux habitables

---

### ○ Demandes d'activités et loisirs

Valeurs : Animations / manifestations, Activités de plein air, Activités nautiques, Bien-être, Gastronomie, Œnotourisme, Shopping, Sports de neige, Visites / patrimoine, Autres

« Activités de plein air » s'ouvre sur Pêche, Randonnée, Vélo

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

« Sports de neige » à mettre en place éventuellement en gardant à l'esprit qu'il n'est pas utile de surdétailler la rubrique !

« Animations / Manifestations » et « Autres » peuvent également faire l'objet d'un développement ou d'une personnalisation, en gardant à l'esprit qu'il n'est pas utile de surdétailler la rubrique !

#### **Définitions**

« 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 peuvent être saisies dans cette thématique comme dans « Autres demandes »

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

« Visites / patrimoine » : ce thème inclue les visites de fermes aux produits non alimentaires

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 minimales 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 » s'ouvre sur Bateaux habitables, Hébergement collectif, Résidences hôtelières, Villages de vacances

#### **Définitions**

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

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

---

### ○ Autres demandes

Valeurs : Accès wifi, Billetterie, Boutique, Exposition Interne, Informations pratiques, Restauration, Services OT

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

#### **Définitions**

« Billetterie » : vente de billet 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

« 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, ...)

« 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, ...

---

## ○ **Commentaire**

Espace de texte libre

---

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

Ce sera le cas pour les points de contact de la demande (différents points d'infos/antennes de la structure).

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).**

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