STRATEGIE D'ACCUEIL ET RELATION CLIENT

(Office Municipal de Tourisme et du Thermalisme de Cazaubon Barbotan-les-Thermes)

INTRODUCTION

L'Office de Tourisme de Cazaubon Barbotan-les-Thermes place l'accueil et la relation client au cœur de sa mission de service municipal et de sa démarche d'amélioration continue, en cohérence avec les exigences de la marque **Destination d'Excellence**.

Cette stratégie vise à garantir une expérience qualitative, homogène et personnalisée à l'ensemble des visiteurs, curistes, locaux et partenaires, quels que soient la période de l'année, le canal de contact ou le lieu d'accueil.

Elle s'appuie sur une organisation adaptée au flux saisonniers, sur des espaces d'accueil pensés pour le confort et l'accessibilité de tous, ainsi que sur une gestion rigoureuse de la relation client.

AXE 1 : UNE ORGANISATION DE L'ACCUEIL ADAPTEE AUX PERIODES DE FREQUENTATION

Objectif :

L'objectif de cet axe est d'adapter les modalités d'accueil aux variations de fréquentation afin de garantir un service fluide, réactif et de qualité toute l'année.

Actions :

1-1 Définitions de trois périodes d'ouverture distinctes :

- Période hivernale :
  L'accueil est centré sur les besoins essentiels (touristes, locaux et partenaires)
  Ouverture de l'Office de Tourisme :
  Janvier, Février et Décembre du mardi au vendredi de 9h00 à 12h30 (samedi et dimanche fermés).
- Période saison :
  Elargissement des horaires d'ouverture et renforcement progressif de l'équipe d'accueil.
  Ouverture de l'Office de Tourisme :
  Mars, Avril, Mai, Octobre, Novembre du lundi au samedi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 (dimanche 9h00 à 13h00 les jours d'animations).
- Période haute saison :
  Amplitude horaire maximale, renforts saisonniers et organisation spécifique pour absorber des flux importants :
  Juin, Juillet, Août, Septembre du lundi au samedi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 (dimanche 9h00 à 13h00 les jours d'animations et Juillet-Août).

1-2 Communication claire des horaires et modalités d'accueil

- Affichage visible et lisible des horaires à l'extérieur de l'Office de Tourisme avec mention explicite de la période concernée (hiver, saison et haute saison).
- Mise à jour régulière des horaires sur l'ensemble des supports de communication : site internet, réseaux sociaux, Google et les différents supports numériques.
- Relais de l'information par l'équipe d'accueil lors des échanges avec les visiteurs et les partenaires locaux.
- Harmonisation des messages diffusés afin de garantir une information fiable, compréhensible et identique sur tous les canaux.
- Anticipation des changements exceptionnels (jours fériés, événements, contraintes ponctuelles) avec une communication en amont.

Indicateurs :

- Taux de satisfaction clients lié à l'accueil (questionnaires, avis).
- Nombre de réclamations

Procédures :

- Procédure d'ouverture et de fermeture de l'Office de Tourisme :
  - PROCEDURE : Préparation et ouverture de l'accueil visiteurs
  - PROCEDURE : Fermeture de l'accueil visiteurs
- Procédure de gestion des flux clients :
  - PROCEDURE : Gestion des flux en période de fortes affluences

AXE 2 : DEVELOPPER L'ACCUEIL HORS LES MURS POUR ALLER A LA RENCONTRE DES VISITEURS

Objectif :

L'objectif de cet axe est de renforcer la visibilité de l'Office de Tourisme et aller au-devant des visiteurs sur les lieux publics en complément de l'accueil physique, afin de toucher des publics qui ne franchissent pas les portes de l'Office.

2-1 Identifier les lieux et moments stratégiques d'accueil hors les murs

L'Office de Tourisme identifie les lieux à forte fréquentation touristique et les temps forts de la destination (les marchés, les thermes, le lac etc.) Cette analyse permet d'adapter la présence de l'Office de Tourisme en fonction des flux visiteurs et des périodes de fréquentation.

2-2 Déployer l'accueil hors les murs en priorité en période de forte fréquentation

Les actions hors les murs sont mises en œuvre en haute saison et lors des pics de fréquentation, tout en pouvant être adaptées en saison selon les besoins. Elles viennent en complément de l'accueil à l'Office de Tourisme et contribuent à une meilleure répartition du flux visiteurs.

2-3 Assurer une présence identifiable et professionnelle de l'Office de Tourisme

Lors des actions hors les murs, l'équipe assure une présence clairement identifiable grâce à des supports adaptés (badges, barnum, comptoir, supports visuels). Cette visibilité renforce la reconnaissance de l'Office de Tourisme et facilite le contact avec les visiteurs.

2-4 Diffuser une information touristique claire, fiable et actualisée

Les conseillères en séjour diffusent une information à jour : animations, événements, services proposés par l'Office (location de vélos, billetterie, comptoir Gascoun'). Les informations sont adaptées au lieu, au moment et au profil des visiteurs rencontrés.

2-5 Développer une relation de proximité et un rôle de médiation du territoire

L'accueil hors les murs favorise une relation directe, conviviale et personnalisée avec les visiteurs.

Les conseillères en séjour adaptent leur discours aux attentes et aux profils des publics (curistes, touristes, familles, locaux), dans une logique de médiation et de valorisation du territoire.

2-6 Coordonner l'accueil hors les murs avec les partenaires locaux

L'Office de Tourisme travaille en lien avec les partenaires locaux, les organisateurs d'événements, les associations et les acteurs touristiques afin de garantir la cohérence des informations diffusées et d'optimiser l'efficacité des actions menées sur le terrain.

Indicateurs :

- Nombre d'actions hors les murs réalisées par période

Procédure :

- Procédure d'accueil hors les murs PROCEDURE : d'accueil hors les murs

AXE 3 : UN AMENAGEMENT DE L'ESPACE D'ACCUEIL PENSE POUR LA CLIENTELE

Objectif :

L'Objectif de cet axe est d'offrir un espace d'accueil fonctionnel, confortable, accessible et convivial, adapté aux différents profils de clientèle, favorisant la fluidité des flux, la qualité de l'échange et la valorisation du territoire.

3-1 Concevoir un espace d'accueil lisible et identifiable

L'espace d'accueil est organisé de manière claire et structurée afin de faciliter l'orientation des visiteurs dès leur entrée.

Les zones d'information, de conseil, d'attente et de services sont clairement identifiées, permettant une prise en charge rapide et efficace des visiteurs.

3-2 Adapter l'aménagement aux différents profils de clientèle

L'aménagement de l'accueil prend en compte la diversité des publics accueillis (curistes, touristes, famille, personnes à mobilité réduite). Le mobilier, la signalétique et la disposition des espaces sont pensés pour garantir confort, accessibilité et autonomie à chacun.

3-3 Favoriser la fluidité de l'accueil et la gestion des flux visiteurs

L'organisation de l'espace d'accueil permet de gérer efficacement les flux, notamment en période de forte fréquentation.

Les circulations sont dégagées et les points de contact clairement définis afin de limiter l'attente et d'améliorer la qualité de la relation client, en lien avec la procédure de gestion des flux clients

3-4 Intégrer des outils numériques au service de l'information

Deux écrans numériques sont installés au sein de l'espace d'accueil afin de diffuser en continu les animations, événements, informations pratiques et temps forts du territoire. Ces outils permettent une information actualisée, visible et accessible, tout en soutenant le discours des conseillères en séjour.

3-5 Valoriser les services et l'identité du territoire dans l'espace d'accueil

L'espace d'accueil intègre des services et des éléments identitaires du territoire, tels que le comptoir Gascoun', mettant en valeur les produits locaux et le savoir-faire local.

Cet aménagement contribue à faire de l'accueil un véritable lieu de médiation, d'échange et de découverte.

Indicateurs :

- Nombre de retours positifs ou remarques liées à l'aménagement de l'espace
- Conformité de l'espace d'accueil aux normes d'accessibilité

Procédures associées

- Procédure de gestion des flux en période de forte affluence Gestion des flux en période de fortes affluences
- Procédure d'accueil des personnes en situation de handicap Accueil des personnes en situation de handicap

AXE 4 : VALORISER LES SERVICES ET L'OFFRE LOCALE A L'ACCUEIL

Objectif :

L'objectif est de faire de l'espace d'accueil un véritable lieu de découverte et de promotion du territoire, en valorisant les services proposés par l'Office de Tourisme et les savoir-faire locaux, afin d'enrichir l'expérience visiteur et de soutenir l'économie locale.

Actions :

4-1 Mettre en avant les services à valeur ajoutée proposés par l'Office

Les conseillères en séjour présentent systématiquement les services proposés par l'Office de Tourisme (location de vélos, billetterie, comptoir Gascoun') lors de l'accueil des visiteurs.

Une signalétique adaptée et une communication claire permettent d'identifier rapidement ces services et d'en faciliter l'accès.

4-2 Développer la location de vélos comme service de mobilité douce

La location de vélos est valorisée comme une solution pour découvrir Barbotan-les-Thermes et ses environs. L'équipe informe les visiteurs sur les circuits, les distances et les points d'intérêt accessibles à vélo, contribuant ainsi à promouvoir une mobilité respectueuse de l'environnement.

4-3 Faire du comptoir Gascoun' un espace de médiation et de valorisation des produits locaux

Le comptoir Gascoun' met en avant des produits locaux et régionaux (gastronomie, artisanat). Au-delà de la vente, il constitue un espace d'échange où les conseillères valorisent les producteurs, racontent l'histoire des produits et encouragent la découverte du territoire à travers son identité.

4-4 Utiliser les outils numériques pour promouvoir l'offre locale et les animations

L'écran numérique installé à l'accueil diffuse en continu les animations, événements, visites guidées et services proposés. Il soutient le discours des conseillères et permet une mise à jour rapide et visible de l'information.

4-5 Favoriser le conseil personnalisé et le travail avec les acteurs locaux

Lors de l'accueil, les conseillères en séjour orientent les visiteurs vers les prestataires, commerçants, restaurateurs et les acteurs touristiques du territoire en fonction de leurs attentes (ciblage). Cette mise en relation contribue à renforcer la dynamique locale et encourager la consommation sur le territoire.

Indicateurs

- Nombre de locations de vélos réalisées par période.
- Chiffre d'affaires du comptoir Gascoun '
- Nombre de billets vendus via la billetterie

Procédures

- Procédure vente boutique
- Procédure billetterie
- Procédure d'actualisation de l'information

AXE 5 : UNE GESTION QUALITATIVE ET MAITRISEE DE LA RELATION CLIENT A L'ACCUEIL

Objectif :

L'objectif est de garantir une relation client professionnelle, homogène et bienveillante à chaque étape du parcours visiteur, en assurant une qualité d'accueil constante, une gestion efficace des situations complexes et une démarche d'amélioration continue conforme aux exigences de Destination d'Excellence.

Actions :

5-1 Adopter une posture d'accueil professionnelle et personnalisée

Les conseillères en séjour appliquent les fondamentaux de la relation client : sourire, disponibilité, écoute active, reformulation des besoins et personnalisation du conseil.

Chaque visiteur bénéficie d'une prise en charge individualisée, adaptée à son profil, à la durée de son séjour et à ses attentes.

5-2 Garantir la fiabilité et l'homogénéité de l'information diffusée

L'équipe veille à diffuser une information claire, précise et actualisée. Des points réguliers internes permettent d'harmoniser les discours et de partager les mises à jour concernant les animations, services, horaires et partenaires afin d'assurer une cohérence dans les réponses apportées.

5-3 Maîtriser la gestion des flux et des situations d'affluence

En période de forte fréquentation, l'organisation de l'accueil s'appuie sur la procédure de gestion des flux clients afin d'optimiser la prise en charge, de réduire le temps d'attente et de maintenir une qualité relationnelle constante. La répartition des rôles au sein de l'équipe permet d'assurer fluidité et efficacité.

5-4 Traiter les réclamations ou remarques sensibles

Toute réclamation ou remarque exprimée par un visiteur fait l'objet d'une écoute attentive et d'un traitement structuré (procédure gestion des réclamations).

Les demandes sont prises en compte et transmises aux services concernés, une réponse doit être apportée dans un délai défini et, si nécessaire, des actions correctives sont mises en place. Cette démarche contribue à améliorer en continu la qualité de service.

5-5 Mesurer la satisfaction et engager une démarche d'amélioration continue

L'Office de Tourisme recueille les avis et les retours des visiteurs (questionnaires, avis en ligne, site internet, remarques orales ou écrites) afin d'identifier les points forts et les axes d'amélioration.

Les résultats sont analysés et partagés en équipe pour renforcer la qualité de la relation client.

Indicateurs :

- Nombre de réclamations enregistrées et délai moyen de traitement
- Nombre de retours positifs ou avis en ligne mentionnant la qualité de l'accueil
- Actions correctives mises en place suite aux retours visiteurs

Procédures :

- Procédure d'accueil au comptoir PROCEDURE
- Procédure de gestion des flux visiteurs PROCEDURE
- Procédure de gestion des réclamations PROCEDURE

La stratégie d'accueil et de relation client de l'Office de Tourisme s'inscrit dans une démarche globale d'excellence, fondée sur l'adaptation aux attentes des visiteurs, la qualité de service et la valorisation du territoire. A travers la réorganisation de l'accueil, le développement de l'accueil hors les murs, l'aménagement optimisé des espaces, la mise en avant des services et le pilotage rigoureux de la relation client, l'Office affirme sa volonté d'offrir une expérience cohérente, professionnelle et humaine.

Cette stratégie repose sur une organisation structurée, des procédures formalisées et des indicateurs de suivi permettant d'inscrire l'action dans une logique d'amélioration continue.

Elle vise à renforcer la satisfaction des visiteurs, à soutenir les acteurs locaux et à contribuer durablement à l'attractivité du territoire.

L'accueil n'est plus un simple service, mais un véritable levier stratégique au service du rayonnement et du développement de la destination.