

Cette newsletter interne a pour vocation de vous tenir régulièrement informés, en période de saison, des diverses missions menées par notre Office de Tourisme. Hors saison, elle sera remplacée par une rencontre en présentiel.

Ce rendez-vous d'information vise à permettre à chacun de suivre de près le travail de l'équipe.

Nous vous invitons, bien sûr, à partager vos observations. Pour l'instant, celles-ci peuvent être envoyées par email, mais nous mettrons bientôt en place un outil collaboratif qui permettra à tous de suivre et d'échanger sur les remarques de chacun.

Cette news est affichée sur le panneau d'informations obligatoires.

Ressources humaines

Entretiens
professionnel

A la date d'aujourd'hui, 7 entretiens ont été réalisés et 3 sont programmés.

Il me restera à rencontrer 3 personnes actuellement absentes.

Rapport
d'étonnement

Il a été rempli par 4 des 5 salariés arrivés en 2024

Organigramme

Une proposition d'organisation des missions va être présentée à Monsieur Crampé et au Codir au début du mois de septembre. A l'issue, celle-ci vous sera présentée avec des propositions d'affectation.

Formation

Excel : merci de me faire le test sur ce site <https://www.morpheus-formation.fr/blog/test/excel/> et de me passer le résultat.

Ceci permettra d'envisager une formation groupée.



Régie recettes

Au retour de Claire, différentes petites modifications seront apportées dans la gestion des caisses (coffre, enveloppes, erreurs de caisse...).

Accueil

Statistiques
comptage

Semaine du 5 au 11 août : 6810 passages contre 5983 la semaine précédente (soit une hausse de 13,8%)

Rappel de la norme nationale : 3,4 personnes composent un groupe.

Statistiques
téléphone

Du 5 au 11 août, 496 appels reçus dont 68 non répondus (13,7%)

Fonctionnement
téléphone

220 est le n° de mon poste (il est en lien avec mon portable)

223 est le poste affecté à l'accueil de Saint-Béat.

223 a été rajouté dans la liste de la sonnerie de réception afin de délester Luchon.

Malheureusement la qualité de la communication n'est pas bonne. Nous avons demandé au prestataire d'intervenir.

Une re-programmation des touches sera faite début septembre.

Qualité

Réclamations

Un nouveau formulaire va être mis en place en début de semaine.
Celui-ci sera prochainement utilisé par d'autres services (Mairie de Luchon...). Il reprend les informations de celui utilisé jusqu'à maintenant.
Amélie se chargera de la gestion de ceux-ci.
Je vous demande que ce document soit distribué le plus possible afin de pouvoir réellement suivre l'insatisfaction des clients et avoir un descriptif circonstancié.

Gestion Relation Clients

Tourinsoft

Je n'ai pas encore regardé.
Un point sur l'utilisation de cet outil sera fait début septembre.
Je rappelle que nous devons saisir un maximum de prospects et clients afin de pouvoir les relancer, leur envoyer des questionnaires (satisfaction ou autres)...

Système d'informations touristiques

Tourinsoft

A mon avis, la base n'est pas complète et l'information contenue n'est pas de qualité suffisante.
Plusieurs actions sont en cours : saisie de tous les commerces autour de Saint-Béat, de l'ensemble des professionnels de santé, des numéros utiles.
Dès le mois de septembre, une grande partie de l'équipe sera mobilisée pour la saisie de fiches (hébergements, commerces, activités) avec un minimum d'informations.
L'objectif est que très rapidement, la base de données nous permette d'éditer les guides d'accueil et alimente à 100% le site internet.
Rappel, l'Office de Tourisme est un EPIC (donc un service public), il se doit de faire figurer sur ses documents, l'ensemble de professionnels (à minima le nom).

Site internet

Le site actuel ne correspond pas à la norme des sites internet de destination et sa mise à jour est très compliquée.
Différents devis ont été demandés pour une mise en ligne d'une première version dès le mois de décembre.
Dès maintenant, nous devons réfléchir à l'arborescence du site et aux textes. Je vous propose que vous fassiez chacun un Top 10 des sites touristiques qui vous paraissent intéressants et leurs fonctions utiles.
Il sera sûrement embauché un webmaster pour nous aider.

Promotion

Presse

Il a été confié à Corine la réalisation d'un dossier de presse hiver 24-25 avec comme objectif de le sortir début septembre.
Si vous connaissez de nouveautés, merci d'informer Corine.

Réseaux sociaux

Pour le moment c'est Mr N'Guyen qui est en charge des publications.
Il va falloir rapidement se pencher sur le rôle de chacun de ceux-ci et de mettre en place une stratégie.
Nous devons aussi référencer toutes les personnes, groupes qui «parlent» de notre destination sur les RS.

Carte de randonnée	Une relecture est en cours. Elle ne devrait pas être imprimée avant le mois d'octobre.
Guide d'accueil été	Merci d'utiliser le Google Calc avec le QR Code pour noter : <ul style="list-style-type: none"> • les erreurs dans le guide actuel pour intégrer les corrections dans le document en préparation pour l'été prochain • les informations qu'ils seraient utiles de rajouter . En cas de modification du fichier, vous recevrez un mail vous indiquant les corrections apportées. Le Calameo sur le site internet intégrera les corrections.
Guide accueil hiver	Je vous propose qu'on fasse un point sur les informations utiles à faire figurer sur ce guide au début du mois de septembre. Vous pouvez utiliser le même Google Calc.
Photothèque	Nous essayons de récupérer la photothèque qui est sur un site actuellement pour les réintégrer sur nos serveurs.



Partenariat

Offre de partenariat	Un nouveau document a été réalisé. Attention, des tarifs spécifiques ont été créés pour les personnes ayant plusieurs activités (voir Fabienne)
Nombre de partenaires	307 offres partenaires au 15 août. Un contrôle est en cours pour vérifier que ceux-ci ont bien les avantages proposés et qu'inversement les non-partenaires n'est plus ces avantages.

Administration

CODIR	Prochain CODIR le 20 août. Si vous avez des délibérations à faire prendre (tarifs, régie...) pour un prochain CODIR, merci de m'en informer au moins quinze jours avant.
-------	---

