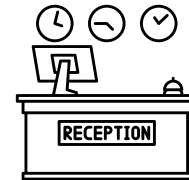


Mémo Qualité

Traitement de la demande

Accueillir et informer



- **Le personnel est identifié par un badge comportant au minimum les langues parlées**
- **Le personnel doit être présent, disponible, attentif et abandonner toute tâche administrative dès l'arrivée d'un visiteur**
- **La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination**
- **La reformulation de la demande par le conseiller en séjour est réalisée de manière formelle, claire et précise**
- **Après avoir répondu précisément à la question posée, le personnel d'accueil élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée**
- **Le personnel d'accueil propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible**
- **A la fin de la prestation, le personnel s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante et l'incite à **renseigner le questionnaire de satisfaction****



Au téléphone :

- La réponse au téléphone doit être rapide : **maximum 4 sonneries**
- Bien préciser "Vallespir Tourisme, antenne de Céret ou Le Boulou bonjour" et indiquer le prénom
- La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination. **Bien écouter la demande du client avant de proposer d'envoyer un mail ou courrier.**
- La reformulation de la demande par le conseiller est réalisée de manière formelle, claire et précise
- Après avoir répondu précisément à la question posée, le conseiller élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée
- Le conseiller propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible
- En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le personnel de l'OT doit proposer au correspondant téléphonique de le rappeler ou de lui adresser les informations par écrit



Par courriel :

- L'envoi d'information correspond précisément à la demande du client
- Les réponses aux demandes d'information sont faites **dans les 24 heures**
- Un accusé de réception est envoyé lors d'une demande par mail
- Lors d'une demande d'information en français la réponse écrite est personnalisée et adaptée

- Lors d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée, adaptée et dans la langue de la demande. **Faire attention à cocher dans Tourinsoft la brochure adaptée à la langue étrangère.**