



Fiche Métier

LE CHARGE D'ACCUEIL EN OFFICE DE TOURISME OU CONSEILLER EN SEJOUR « L'accueil doit créer les conditions propices à la consommation touristique »

Présentation :

la notion de conseil et de prise en charge du visiteur s'adressant à un office de tourisme a évolué en raison de plusieurs éléments :

- *Prise de conscience que le tourisme est une activité économique à part entière, dont l'accueil est une composante essentielle dans l'incitation à la consommation touristique sur les territoires.*
- *Le visiteur dispose en amont de la possibilité de trouver une information généraliste sur sa destination, grâce au développement d'internet. Il recherchera arrivé sur place, une confirmation, une sécurisation et un conseil personnalisé et spécifique.*
- *La valeur ajoutée d'une information touristique est de faciliter l'accès au produit souhaité par le visiteur, mais aussi d'en susciter le désir.*

Objectifs :

- **Répondre aux attentes personnalisées du visiteur** par une information adaptée à la demande
- **Susciter ou renforcer le désir de découverte** chez le visiteur : de l'information à la proposition
- **Faciliter le séjour et l'accès du visiteur aux produits**, composants de l'offre touristique locale
- **Développer la consommation touristique sur le territoire** et faire de son office de tourisme, concrètement, un véritable levier économique reconnu par la collectivité et les prestataires.

Profil du conseiller en séjour ou chargé d'accueil :

- **Motivation à la dynamique de la prescription** (prescripteur : personne qui suscite la consommation d'un produit ou service, sans retirer d'intérêt direct à cette consommation)
- **Capacité à développer un argumentaire** valorisant les produits de la destination
- **Capacité à l'écoute et d'analyse de la demande**
- **Réactivité, efficience**
- **Très bonne connaissance quantitative et qualitative de l'offre touristique** de son territoire.
- **Disposer du BTS tourisme (Ventes et production touristique ou animation et gestion touristique locale-** avoir suivi une filière de formation ou être disposé à suivre une formation en cours d'emploi : action commerciale, force de vente, relation au client
- **Responsabilité des propositions faites aux clientèles**

Méthodologie et moyens :

- La stratégie d'accueil à finalité économique doit être portée et affirmée par le conseil d'administration et transmise à l'équipe en charge de l'accueil touristique.
- identifier si possible, dans l'office de tourisme, un espace conseil séjour
- logiciel de bureautique et de gestion
- brochures et catalogues de produits
- argumentaire pertinent sur la destination
- documentation à jour sur les destinations et les produits, numériques ou sur papier
- démarche qualité relation client
- Possibilité dans certaines stations « destinations de séjour » de réserver un rendez vous avec le conseiller en séjour avant l'arrivée dans la station.

Processus vis à vis du visiteur :

- Recevoir le visiteur comme s'il était attendu personnellement
- Le visualiser comme un client potentiel au bénéfice de l'offre touristique locale
- Appréhender les raisons pour lesquelles ils viennent dans la destination
- Ecouter et entendre sa demande au plus près, pour ajuster la ou les propositions ou prescriptions à ses attentes exprimées ou ressenties.
- Répondre précisément à une question clairement formulée : la bonne réponse est celle qui satisfait le client.
- L'aider dans l'expression de son désir de découverte : anticiper son parcours pour le faciliter
- Aller à la rencontre du désir de découverte du visiteur : rendre désirable sa destination, par un argumentaire adapté
- Donner une information utile pour le visiteur et fiable
- Le cas échéant, téléphoner devant lui, pour l'informer sur les disponibilités
- Dans le cas d'un office de tourisme habilité : lui proposer les services de réservation

Rappels d'éthique :

Si l'office de tourisme se doit de disposer de l'exhaustivité de l'information sur l'offre touristique de son territoire, dans ses stocks, il se doit de répondre à la demande spécifique du client par une réponse ajustée à la demande du visiteur.

De plus en plus le visiteur, souhaite que l'office de tourisme, l'aide à s'orienter dans son choix. Il ne faut donc pas se contenter de transmettre une information trop générale, si le visiteur exprime une demande précise.

Il est recommandé d'expliquer aux prestataires, la stratégie d'accueil personnalisé de l'office de tourisme : à chaque client, correspond un produit - il ne sert à rien de donner une information sur toute l'offre touristique, si l'exigence d'information du visiteur est précise. Dans ce cas, le visiteur frustré risque d'être perdu pour la destination.

Pour éviter tout risque d'être accusé de préconiser un produit au dépens d'un autre, il est utile de proposer au visiteur un choix de deux ou trois produits comparables, si ceux ci sont en concordance avec la demande exprimée.

Dans tous les cas, intégrer la finalité économique de son action d'accueil et d'information, ne peut que dynamiser la relation au visiteur et bénéficier au développement touristique du territoire. La fonction d'accueil touristique en est d'autant plus valorisée et reconnue.

Lexique :

«**Renseigner** » : fait de porter une information à l'intention d'une personne

«**Prescrire** » : susciter et préconiser la consommation d'un produit, sans en retirer un intérêt direct.