

Les Rendez-Vous Partenaires

L'objectif principal du rendez-vous est de créer -ou entretenir ou recréer - un lien relationnel entre l'Office de Tourisme et chacun de nos prestataires partenaires.

Pour ce faire, chacun de nous va disposer d'un support de présentation de la nouvelle destination, de la stratégie de communication et de l'organisation interne des services qui se met progressivement en place au sein de l'Office de Tourisme (document 8 pages à remettre à votre interlocuteur).

Le document résumera également les offres de visibilité, de promotion et de promotion commerciale ouvertes à nos partenaires, ainsi que les conditions tarifaires de partenariat pour 2018.

Votre rendez-vous a d'abord pour but de présenter les services de l'OT, pas de repartir obligatoirement avec un « chèque de cotisation » ! Aucune pression commerciale, vous devez laisser au prestataire le temps de la réflexion s'il le souhaite.

Enfin, ce rendez-vous n'est pas une « visite de classement » : vous découvrirez rapidement l'établissement si le prestataire en a prévu le temps nécessaire, comme vous le faites lors d'un éductour : il faut que vous repartiez avec une impression/appréciation générale des lieux, c'est tout.

LES ETAPES

1) Envoi de l'invitation à la soirée partenaires du 17 octobre, informant tous nos partenaires de la démarche (votre interlocuteur référent au sein de l'OT va vous contacter cet automne).

2) Je fais connaissance avec chaque prestataire de mon « portefeuille partenaires » : par exemple, j'identifie son activité, je vais consulter son site internet, je vérifie s'il propose déjà la réservation en ligne, ...

3) Je contacte chacun de « mes » prestataires par téléphone, pour convenir d'un rendez-vous en face à face, de préférence dans son établissement (mais non obligatoire)

ⓘ Important : la planification des éditions 2018 nécessite de réaliser en priorité les rendez-vous avec les gestionnaires d'hébergements (parution du guide Hébergements 2018 prévue pour mi-janvier)

Guide d'entretien prise de rendez-vous téléphonique

❗ IMPORTANT : assurez-vous d'emblée que votre interlocuteur est bien la personne qui prendra la décision d'être partenaire de l'Office de Tourisme ; sinon, demandez à joindre la personne responsable avec qui vous devrez fixer le rendez-vous.

Bonjour,

Je m'appellede l'Office de Tourisme Mont-Saint-Michel - Normandie à

Vous avez été destinataire de notre invitation à la soirée partenaires du 17 octobre, vous informant d'un prochain appel de notre part, afin de vous présenter la nouvelle organisation de l'Office de Tourisme

- Réponse : OUI, j'attendais votre appel (impatiemment, fébrilement, 😊)
- Réponse : NON, je ne vois pas de quoi il s'agit
 - Cette invitation destinée à tous les prestataires touristiques de notre destination vous informait de notre souhait de venir à la rencontre de chacun des acteurs du tourisme, afin de mieux connaître votre activité, vous présenter les nôtres, ...
 - A quel moment pourrions-nous nous rencontrer ?
.....

- Réponse : OUI,
 - rendez-vous fixé le,
 - demander une adresse e-mail : (pour confirmer le RDV par courriel, voir **Modèle courriel de confirmation de Mélanie**)

- Réponse : NON, (on prend note des arguments exposés pour ce refus),
.....
.....
.....
.....

et l'on prend congé poliment, sans insister, si pas d'intérêt.

- Réponse : NON pour le rendez-vous, faute de disponibilité, mais intérêt pour être partenaire de l'OT : proposé un envoi de courrier.

Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie - 2 rue du Général de Gaulle - 50300 AVRANCHES

☎ 02 33 58 00 22 @ : avranches.tourisme@ccamsm.fr



N° immatriculation : IM050160002 – N° Siret : 81756789400016



o Modèle de courrier de proposition de partenariat (Mélanie)

Le jour du Rendez-vous

- J'arrive 5 minutes avant l'heure convenue
- Je propose une visite rapide de l'établissement (15 minutes)

GUIDE D'ENTRETIEN

Le guide de l'entretien est une base d'échanges avec les questions qui peuvent alimenter la discussion.

Il n'est pas obligatoire d'obtenir toutes les réponses, il est important d'être surtout à l'écoute de nos partenaires.

Depuis quand exercez-vous cette activité ?

.....

Gérez-vous cet établissement ?

.....

Quelles sont les évolutions que vous constatez dans la demande des clientèles depuis cette date ? (Idéalement au cours des 3 dernières années) et qui sont vos principaux clients ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Quels moyens de communication ou de promotion développez-vous ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....





Quelle est votre stratégie commerciale ? vendez-vous sur internet ? Si oui, avec quels résultats ou contraintes ?

.....
.....
.....
.....
.....

Avez-vous l'impression que la concurrence est plus vive ces dernières années ? avec Qui ? Qu'il est de plus en plus difficile de capter de nouveaux clients ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Quels nouveaux services avez-vous développé pour satisfaire vos clients (les réussites dont vous êtes fiers) ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Avez-vous mis en place des actions de fidélisation ou d'entretien des relations avec vos clients (carte de vœux, mailing, offres promotionnelles ?)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Comment utilisez-vous les services de l'Office de Tourisme à ce jour ?

.....
.....
.....
.....

Avez-vous bien compris la nouvelle organisation de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie ? (Si besoin représenter l'organisation :





DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL NORMANDIE
les vacances de ma vie !

périmètre étendu à l'ensemble de l'Agglomération, 11 BIT, 27 salariés,
...)

.....
.....
.....
.....
.....

Qu'attendez-vous de l'Office de Tourisme ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Souhaitez-vous être partenaire en 2018 ?

Oui

Si oui, je vais vous présenter les services qui vous sont proposés

- 1) édition et web pour promouvoir votre activité
- 2) formations et éductours : pensez-vous avoir le besoin d'être formé à certains outils ou techniques ou langues (ou autres) ?

.....
.....
.....
.....

Non, pour quels motifs ?

.....
.....
.....

Disposez-vous d'un profil Facebook (personnel ou professionnel ; profil et non pas page)

Oui

Non

Souhaitez-vous rejoindre le groupe « Club Pro du Tourisme MSM-Normandie sur Facebook ?

Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie - 2 rue du Général de Gaulle - 50300 AVRANCHES



☎ 02 33 58 00 22 @ : avranches.tourisme@ccamsm.fr

N° immatriculation : IM050160002 – N° Siret : 81756789400016



Oui, une invitation sera envoyée à : (nom du profil)

Non

Souhaitez-vous que l'OT commercialise vos prestations ?

- Oui en billetterie (**contact sera pris par Gaëlle**)
- Oui en séjour packagé individuels (**contact sera pris par Mélanie ou Aurélie ou Karine**)
- Oui en séjour packagé groupes (contact sera pris par Mélanie ou Aurélie)
- NON

L'Office de Tourisme souhaiterait créer une « Carte Ambassadeur » permettant à leurs détenteurs (habitants ou touristes) de bénéficier d'avantages ponctuels ou permanents (tarifs réduits, cadeaux de bienvenue, invitations à des avant-premières, etc...). Aimeriez-vous être associé à ce genre de dispositif ? Si oui, comment ?

.....
.....
.....
.....
.....

Souhaiteriez-vous nous faire, partager des coups de cœur sur la destination (un lieu, un paysage, un moment, un site de visite, un resto, un événement, ...) ; qui pourra être exploité en clin d'œil dans les publications ou sur nos supports web ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Remarques diverses du prestataire :


.....
.....
.....
.....
.....





DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL NORMANDIE
les vacances de ma vie !

Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie - 2 rue du Général de Gaulle - 50300 AVRANCHES

 02 33 58 00 22 @ : avranches.tourisme@ccamsm.fr



N° immatriculation : IM050160002 – N° Siret : 81756789400016