

Compte-rendu



Atelier avec les professionnels sur la thématique « Accueil »

25/01/2023 - Bureau d'accueil de Frontignan plage

15 professionnels du territoire venus de Balaruc, Sète et Mèze en présence de Kelvine Gouvernayre, élue au tourisme, animé par Tiphaine Collet, directrice OTI et Mireille Duvernois, directrice accueil

Tous se sont déclarés très satisfaits et ont envie de poursuivre le travail entamé.

Ice breaker : chacun devait choisir dans des magazines une photo représentant ses vacances idéales et dire si l'accueil faisait partie des ingrédients.

En est ressortie l'importance de l'accueil, qu'il se fasse par une personne physique ou par un support matériel.

Restitution

Deux questions étaient posées à chaque groupe :

Comment réussir un bon accueil ?

Comment impliquer la population ?

Les propositions qui ont été faites portaient sur les thématiques suivantes :

- Une meilleure connaissance du territoire et de l'offre touristique par les pros et les habitants
- Une meilleure connaissance du profil des visiteurs et la mise en place d'une Gestion Relation Client
- L'organisation d'événements (salon du tourisme local etc.)
- La mise en place d'un réseau d'ambassadeurs locaux facilement identifiables
- La transmission de l'information (clarté, caractère concis etc.)
- Les techniques et compétences d'accueil
- Les valeurs partagées

Chaque participant a ensuite voté pour les deux propositions qui lui semblaient prioritaires. Sont arrivées en tête :

- Les techniques et compétences d'accueil (10 voix)
- Une meilleure connaissance du territoire et de l'offre touristique par les pros et les habitants (8 voix)
- Une meilleure connaissance du profil des visiteurs et la mise en place d'une Gestion Relation Client (4 voix)

Les propositions jugées comme prioritaires seront la base de travail du 2nd atelier afin de les approfondir et de dégager des actions à mettre en œuvre.