

## Objectifs

- Proposer une qualité d'accueil adaptée selon les différents profils (grand public, élus, partenaires, équipe)
- Assurer une qualité d'accueil selon les différentes attentes des visiteurs en séjour
- Assurer un accueil harmonisé sur l'ensemble des accueils à partir de la marque Océanesque
- Générer du chiffre d'affaire (conseil à l'acte d'achat pour la billetterie et la boutique)
- Encourager à la découverte et à la mobilité sur la destination

## Indicateurs

- Nombre de personnes accueillies (tous profils confondus) : fréquentation + accueil hors les murs
- Nombre de contacts (acte de renseignement y compris à distance)
- CA billetterie
- CA boutique
- Satisfaction des visiteurs : taux satisfaction
- Taux de retour des questionnaires de satisfaction
- Nombre de réclamations / taux de réclamation
- Nombre de documents distribués

## Clients

- Elus
- Grand public
- Team
- Partenaires

DONNÉES  
D'ENTRÉE

Espaces d'accueil

Experts locaux

Informations issues de  [PR 2](#) : Editions, site internet, conciergerie, web

OUVERTURE DES ACCUEILS

P 1.2

DEMANDE D'UN VISITEUR

ACCUEIL PHYSIQUE

P 1.3

- A l'accueil

P 1.4

- À l'extérieur

ACCUEIL À DISTANCE

- Téléphone P 1.5

- E-mail P 1.6

- Courrier

- Réseaux sociaux P 6.7

- Chat P 1.7

- SMS

CONSEIL ÉCLAIRÉ

RÉPONSE SELON DÉLAIS

ORIENTER POUR SUSCITER L'ACHAT

VENTE

P 3.2



PM

(Analyse)

SATISFACTION DU VISITEUR

MOD 1.2

Les questionnaires sont enregistrées régulièrement

FERMETURE DES ACCUEIL

P 1.2

DONNÉES  
DE SORTIE

- Questionnaires de satisfaction
- Données SIRTAQUI
- Conseils et informations données