

Objectif

Collecter, actualiser et diffuser de l'information fiable à l'ensemble des clients

Indicateurs

- Statistiques accueil
- Statistiques web
- Nombre de réclamations
- Dysfonctionnements
- Taux de satisfaction partenaires
- Taux de satisfaction grand public
- Volume produit des données de sorties
- Tickets supports en ligne

DONNÉES
D'ENTRÉE

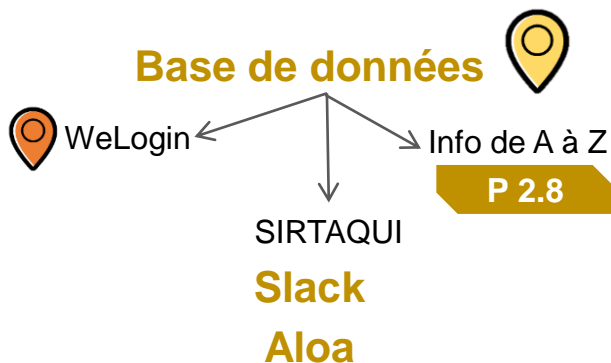
- Savoir et connaissance de la Team
- Base de données
- SIRTAQUI, Info de A à Z et WeLogin

TEAM

COLLECTE DES INFORMATIONS



ACTUALISATION DES INFORMATIONS



DIFFUSION DES INFORMATIONS

(Données de sortie)



PRESTATAIRES

COLLECTE ET ACTUALISATION DE L'INFORMATION



DIFFUSION DES INFORMATIONS

(Données de sortie)



GRAND PUBLIC

COLLECTE ET ACTUALISATION DE
L'INFORMATION

Profil des clients

(Via SIRTAQUI, enquête de satisfaction et réseaux sociaux)

Réclamations

Secrets

Avis clients

Contact avec le personnel d'accueil

DIFFUSION DES
INFORMATIONS

(Données de sortie)

Bulletin municipal
Diverses éditions

P 2.7

Web

Autres OT

Bourse
d'échange

Bornes d'informations

Écrans

Newsletter

Présentoir

Affichage

Disponibilité hébergements

P 2.6

ÉLUS

**COLLECTE ET ACTUALISATION DE
L'INFORMATION****Conseils communautaires****Cadre législatif****Bureaux****Comités de direction****Terrain****DIFFUSION DES
INFORMATIONS****(Données de sortie)****Newsletter****Rapport d'activité****Compte-rendu du comité de
direction****Espace Pro****Club Océanesque****Rapport d'activité****Baromètre d'activité****Guide de marque****Schéma de développement****[Espace pro sur le site](#)**

PROCÉDURES

Accueil

Lorsque l'on souhaite réaliser :

Flyer vide-greniers
Flyer marchés
Flyer Agenda

P 9.3

Ou que l'on a une information concernant :

Animations - évènements



P 2.1

Interne

Lorsque l'on a une information :

Sur le classement des meublés de tourisme
Officielles (CDC, mairies...)
Pour la Gazette Océanesque
Sur un incident technique ou matériel
A faire passer en interne
Demandée à propos des statistiques sur la
destination (offre, fréquentation, clientèle...)



P 2.3

Billetterie

Lorsque l'on a :

Une modification produit en vente
Un nouveau contact pour la billetterie



P 2.2

Marketing

Lorsque l'on doit réaliser :

Les newsletters BtoB ou BtoC
Ou que l'on doit gérer :
PLV



P 2.4

Commercial / Réceptif

Lorsque l'on a :

Une demande d'un groupe

ou que l'on souhaite :

Réaliser le flyer ballades et visites
Savoir quelles balades et visites sont
proposées dans le mois
Réaliser la documentation à propos des
croisiéristes (guided tour et programme des
croisières)



P 2.2

Partenaires

Lorsque l'on a :

Une demande de partenariat par un prospect
Une nouveauté concernant un partenaire
Un nouveau partenaire
Ou que l'on doit réaliser :
Livret des packs partenaires
Une visite ou une rencontre prestataire



P 2.5