

ACTION**CONSEIL ECLAIRE ET ACCUEIL DES VISITEURS AU SEIN DES BIT****MISSION****HOSPITALITE**

Réf. Schéma

5- Personnaliser l'accueil des nouveaux arrivants

6- Développer et promouvoir une information dédiée pour les habitants

Budget

RH

ETP

4.60 + saisonniers

Echéance

2030

Contexte

Dans le prolongement des initiatives telles que le Service Hospitalité d'Attitude Manche, la Destination Granville Terre et Mer souhaite renforcer sa dynamique d'accueil, en s'adressant aussi bien aux visiteurs de passage qu'aux nouveaux habitants. Cette volonté s'inscrit dans une approche de tourisme durable amorcée notamment depuis la crise sanitaire, période durant laquelle les habitants ont redécouvert leur territoire et sont devenus des acteurs et bénéficiaires privilégiés d'un accueil repensé : des « touristes pas comme les autres ».

Objectif

Renforcer la qualité de l'accueil dans les BIT en harmonisant les pratiques et en valorisant une posture d'hospitalité. S'adresse à la fois aux visiteurs de passage et aux habitants, considérés comme des ambassadeurs du territoire.

Adapter l'accueil aux nouveaux profils, tout en encourageant un tourisme plus durable et respectueux de l'environnement local.

Indicateurs de réussite

Mesure de satisfaction des visiteurs renseignés dans les BIT

Un conseil éclairé efficient (temps moy estimé : 15 min/visiteur)

Déroulé

Le conseil éclairé, la connaissance du territoire, la notion d'hospitalité sont travaillés par les conseillers en séjour lors de réunions de travail tout au long de l'année. Lors de sa visite dans l'un des BIT, le visteur est pris en charge par un conseiller en séjour. Des questions lui sont posées afin de cerner au mieux sa demande. Après avoir répondu aux attentes du visiteur, le conseiller en séjour élargit son discours et présente au visteur d'autres aspects de la destination auxquels il n'aurait pas pensé. Un parcours du visiteur est également mis en place, classant la documentation par catégorie

Parties prenantes

OTN

Risques anticipés

Routine, perte du réflexe "questionnement > entonnoir".
Temps à dédier par personne lors de fortes affluences

Résultats

4.4/5 : note de satisfaction sur Google MyBusiness
95.68 % : note du dernier audit (2023) Marque Qualité Tourisme récompensant un accueil d'excellence.

Enseignements

