

ACTION**GESTION DE LA BILLETTERIE INDIVIDUELLE****MISSION****HOSPITALITE**

Réf. Schéma

5- Personnaliser l'accueil des nouveaux arrivants

6- Développer et promouvoir une information dédiée pour les habitants

Budget

€

ETP

Echéance

31/12/2025

Contexte

Au coeur de sa mission d'hospitalité, l'Office de Tourisme s'attache à accueillir et à accompagner tous les publics - visiteurs, habitants et nouveaux arrivants, tout en leur apportant une présence territorialisée et de la diffusion de l'information. Dans cet accueil personnalisé, des billetteries sont proposées afin de faciliter les réservations de certaines prestations (archipel de Chausey, îles Anglo-Normandes, concerts, Abbaye du Mont-Saint-Michel) en complément du conseil en séjour, et d'apporter un service ++ complémentaire.

Objectif

- Faciliter l'accès à des prestations de billetterie sur le territoire GTM ou de la Manche.
- Proposer l'achat d'une prestation billetterie en lien avec le conseil en séjour éclairé.
- Renforcer les liens avec les partenaires de loisirs et événementiels.
- Générer des retombées économiques pour les partenaires.
- Dégager une marge croissante pour l'OTI.

Indicateurs de réussite

CA avec comparatif N-1 en fonction des billetteries

Déroulé

- Mise en place d'une convention signée entre l'OTI et le prestataire permettant à l'OTI d'utiliser un guichet nominatif de la billetterie correspondante afin d'en effectuer les ventes en physique. Le taux de commissionnement est dûment indiqué sur cette convention.
- Transmission aux conseillers en séjours des liens et identifiants de connexion à l'aide de fiches pratiques et mode opératoires propres à chaque billetterie.
- Intégration des billetteries dans le logiciel Aloa.
- Suivi des ventes avec pointage
- Validation des factures reçues auprès du service administratif.

Parties prenantes

Risques anticipés

- Les risques de remboursements à effectuer pour cause annulation traversées
- Bugs logiciels de réservation
- Logiciels de réservation longs et complexes

Résultats

Chiffres d'affaires 2025 par billetterie vs 2024 :

Jolie France : 49157 € vs 54197€

Manche Iles Express : 5997.50 € vs 7865.50€

Via Aeterna : 1759 € vs 2790€

Festival Grandes Marées : 578,20 € vs 816.80€

Spectacle Nocturne Rêve de Lune : 3405 € (1ère année)

Soit un total de 62921.70€ vs 65669.30€ (-4.18%)

Enseignements

Les habitudes des visiteurs évoluent par la réservation en ligne en direct ce qui contribue à la baisse des achats billetterie. Toutefois, les visiteurs, qu'ils soient habitants ou visiteurs ou encore nouveaux arrivants, apprécient lorsqu'ils bénéficient d'un conseil éclairé, de pouvoir réserver avec le conseiller en séjour une prestation de billetterie.