

L'accueil en mouvement



2^{ème} **congrès**

régional du réseau
des Offices de Tourisme
et Syndicats d'Initiative d'Alsace

Le samedi 31 mars 2007 au Tanzmatten de Sélestat

- Lors du 1er congrès en 2005 à Horbourg-Wihr, le réseau des OTSI alsaciens s'est fixé un projet :

"Faire de la qualité de l'accueil touristique une attractivité supplémentaire pour l'Alsace et ses destinations "

- 2005-2007 : des formations spécifiques, l'enquête marketing des clientèles avec l'ORT, le lancement de la démarche qualité collective ;
- 2006 : fusion des UD's et de la FROTSI dans le RésOT-
Alsace

L'accueil en mouvement

- un thème en phase avec le projet du réseau des OTSI alsaciens ;
- un objectif : reformuler les espaces d'accueil pour mieux répondre à leurs destinations ;
- une méthode : un groupe de travail resserré et motivé, une analyse, un brain storming, ... et des idées ;
- un débat sur ces propositions devant et avec vous ;
- des invités qualifiés pour nous éclairer.

Faire bouger l'accueil, pourquoi ?

- le ronron des habitudes ne permet de s'adapter à un monde qui évolue : il y a peu de remises en cause ;
- le tassement de la fréquentation de l'Alsace et de ses offices de tourisme est un danger pour la région ;
- on peut toujours mieux faire !

L'accueil de l'OT aujourd'hui ...

- un lieu de travail : accueil... mais aussi promotion, organisation de manifestations, travail administratif, etc.
- où le visiteur "dérange" le travail des agents
- on n'échange pas : on répond à des questions, on ne retient pas grand chose du visiteur...
- on n'étonne pas

On accueille un peu... mais on ne cueille pas grand chose...

Mais au fait, c'est quoi accueillir ?

- Étymologie : constitué du préfixe latin *ad-* qui a donné en français par assimilation *ac-* (et qui marque, dans ce cas, un renforcement) et du verbe latin *colligere*, qui signifie cueillir, rassembler, réunir, et qui a donné collecter, récolter...
- Les Grecs et les Romains accueillait leurs hôtes en partageant un objet, le "symbolon", symbole de l'attachement des personnes.





Bienvenue aux enfants

Espace interdit aux chiens

Merci de votre compréhension.

La Direction

2006/07/13 20:39

ATTENTION
MAISON
PIÉGÉE

 -PAM PAM

PROPRIÉTÉ
PRIVÉE

DÉFENSE
D'ENTRER

ATTENTION
AU
CHIEN

TOURISME



MOBA





Qui accueille-t-on ? Pour quoi ?

● Les touristes :

- concrétiser (se rassurer sur) l'image qu'ils ont du territoire,
- se repérer, se retrouver,
- se faire conseiller,
- trouver des services,
- s'étonner, découvrir...

● Les "locaux" :

- "voir ce qui se passe",
- trouver des services,
- chercher des informations pratiques.

Qui accueille-t-on ? Pour quoi ?

- des "**étrangers**" pour se rassurer, se repérer, s'étonner, découvrir, se faire plaisir !
- des **clients** pour acheter un objet, un service touristique,
- des **usagers** d'un service,
- des **habitants** pour des renseignements,
- des "**abonnés**" pour les nouveautés.

L'accueil de l'OT répond-il au mieux à ces attentes diverses ?

**Accueillir, c'est PIRE !
pour rassurer et étonner**

Accueillir, c'est **PIRE** : partager

Rassurer | *Étonner*

- des "clichés"
- des services offerts
- l'accessibilité
- une ambiance calme
- le partage des connaissances
- le partage de la culture

- des visuels étonnants
- la disponibilité, le temps
- la consultation des avis (cf Internet)
- aller vers les gens (accueil ambulants ?)

Accueillir, c'est PIRE : informer

Rassurer

- une doc complète et fiable
- l'identification du territoire
- un accès Internet
- un bon éclairage
- une ambiance gaie et positive

Étonner

- un self-service (TIC et papier)
- des infos et des propositions insolites
- des annonces audio
- un coin consultation " à l'aise "
- un mode ludique y compris dans la signalétique



Accueillir, c'est PIRE : recevoir

Rassurer | *Étonner*

- être à l'écoute (pas de dérangement)
- la proximité
- un éclairage chaleureux
- une ambiance musicale et odorante (?)

- prise de rendez-vous
- la gratuité
- des réponses personnalisées
- le temps, la disponibilité
- un lieu intime, confortable, "comme chez soi"



Recevoir

Accueillir, c'est PIRE : échanger

Rassurer | *Étonner*

- les langues étrangères
- le dialogue en tête à tête, d'égal à égal
- l'expression des visiteurs (avis, satisfaction, etc.)

- Le geste d'accueil (le "symbolon" ?)
- le mode ludique
- la "ronde d'étonnement"

Accueillir, c'est PIRE !

Un nouvel espace d'accueil





On vous l'avait bien dit :
accueillir c'est PIRE !