

**RENDEZ-VOUS DES RESPONSABLES ACCUEIL
DU 19 DÉCEMBRE 2017**

**FONCTIONNEMENT DU BACK OFFICE
APRÈS FUSION
OFFICE DE TOURISME PRESQU'ILE DE RHUYS**

**Golfe du
Morbihan
Vannes**
TOURISME

(OFFICE DE TOURISME)
Golfe du Morbihan Vannes Tourisme

**GOLFE DU
MORBIHAN**
VANNES AGGLOMERATION





RAPPEL SUR LA FUSION DE L'OTI PRESQU'ILE DE RHUYS

Janvier 2013 : fusion de 4 antennes sur un territoire de 5 communes – 3 offices de tourisme et un GIT, tous ouvert à l'année.

Distance entre les antennes : max 25 km

10 employés + 1 directeur

CENTRALISATION MISE EN PLACE

- **Charte graphique commune et Guide du Partenariat**
- **Éditions brochures communes et site internet mutualisé**
- **Mise en place d'un numéro de téléphone unique avec refonte total de la téléphonie**
- **Communication sur une seule adresse mail**
- **Gestion édition du courrier sur un seul BIT / 1 boîte postale unique**
- **Création d'un Intranet en interne**
- **Fermeture d'un BIT**

Téléphonie OTI Presqu'île de Rhuys	Coût HT
Fin 2014 : communication de l'OTI vers un numéro unique, le 02 97 53 69 69	
sept-14	
Installation téléphonique au BIT d'Arzon	
Matériel et omniswitchs	865,46
déc-14	
Installation du standard et des postes sur les 3 BIT	12082,00
Musique d'attente, message répondeur, pré décroché	637,50
Traduction	180,00
Omniswitch (ports Ethernet)	1634,53
mars-15	
Déploiement et installation	3477,27
Mise en place d'un planning de réception des appels sur les 3 BIT	
juin-16	
Préparation du standard en back office pour juillet et août au BIT d'Arzon	
Achat du matériel (standard et casque) et mise en route de la ligne	794,71
Mise en place d'un planning d'accueil téléphonique en parallèle avec celui de l'accueil, par ½ journée	
TOTAL HT	19671,47

ORGANISATION DE L'ÉQUIPE

- **Organigramme avec des pôles et une direction**
- **Mobilité de l'équipe d'accueil : moins de 10 km entre chaque BIT**
- **Décentralisation de l'accueil téléphonique, des réponses aux mails et E-formulaires en été et certains jours au Printemps et un planning de réception des appels téléphoniques sur les 3 BIT le reste de l'année**
- **Mise en place d'un planning de travail en back office par semaine**
- **Installation de bannettes pour toute l'équipe dans chaque BIT**
- **Travail en ateliers thématiques / Formation (répondre au tel)**
- **Eductours et visites de prestataires (planning sur plusieurs mois)**

INCONVÉNIENTS DE LA FUSION

- * La gestion des informations à l'échelle du territoire : comment répondre à toutes les demandes, surtout pour le personnel qui n'est pas permanent. Bien connaître la fonction de chacun et les dossiers traités.**
- * Il faut que tout soit accessible de n'importe quel ordinateur et de n'importe quel BIT : refonte du système informatique**
- * Rigueur dans le remplissage des infos : ex la vente de visites guidées à distance. Celui qui prend une inscription doit toujours penser à ses collègues qui prendront le relais sur une autre BIT.**

AVANTAGES DE LA FUSION

La mobilité de l'équipe :

- * Une meilleure connaissance du territoire pour répondre au téléphone et aux demandes par mail : création de nouveaux documents pour mieux répondre aux demandes qui sont différentes d'un BIT à l'autre.**
- * L'équipe apprend à se connaître et à utiliser les compétences de chacun**
- * Davantage de temps en dehors de l'accueil pour que chacun travaille sur ses autres missions (hors accueil guichet)**



AVANTAGES DE LA FUSION

L'accueil téléphonique en back office :

- * Libère du temps aux équipes d'accueil au guichet et améliore la qualité de la réponse**
- * Harmonisation des réponses par téléphone et des réponses par mail et E-formulaires**



DÉVELOPPEMENT DE L'INTRANET

- Liens vers le planning de l'équipe (accueil tel mobil),**
- Cahier de liaison commun**
- Liens vers les boites mail, le logiciel d'accueil**
- Les outils quotidiens communs**
- Accès aux disponibilités des hébergements en ligne (Hôtels, campings, chambres d'hôte)**
- Une plate-forme avec les outils Qualité**
- Un espace « administratif », un espace « Commercialisation », un espace « Réservations ateliers et visites guidées / Billetterie »**

Bureau d'Arzon

Billetterie

Calendrier récapitulatif
Résa sortie/atelier
Bordereaux billetterie

Outils BIT

Calendrier des publications
Contrats de locations
Ordres d'insertions 2018
Pubs du Petit Rhuys
Codes loueurs
Dépôt de pub 2017
Photothèque
Redimension images
Retour insertions 2018

Accueil au quotidien

Cahier de liaison
Agenda direction
Imprimer la météo
Horaires des marées
Affichage et flyers
Disponibilités hébergements
Fi suggestion/réclamation
Réassort doc touristique
Réassort doc partenaires
Gestion stock brochures

Listes et tutos

Marchés de Noël
Modèle Visite prestataire
Repas de fêtes
Tuto connexion Wifi
Taxe de séjour
Liste babysitting
Ouverture restaurants
Accès admin hotspot
Fichiers partenaires 2017



Qualité



Administratif



Commercialisation

[1%] Mag'Tourisme

[11%] Loisirs

[16%] Gourmand

[28%] Petit Rhuys

[22%] Plans



Guest star à Vannes, repas de fête et nouvelle recrue... bonne lecture de ce Bull'team #5 festif, chic et glamour !

Retour sur le repas de fin d'année



Hier soir nous avons dîné tous ensemble (sans Corinne, Marie-Odile et Alicia malheureusement) au Roscanvec, le restaurant gastronomique du chef étoilé Thierry Seychelles ! Je crois qu'on était tous ravis et éblouis par les mets raffinés qui nous ont été servis avec bonne humeur :) Merci patron !



Bonne lecture de ce Bull'team #4 !

Retour sur l'inauguration de la Montgolfière

L'inauguration de la Montgolfière s'est déroulée samedi dernier au jardin des remparts de Vannes. La présence de nombreux élus et partenaires, la musique du Bagad de Vannes et le soleil rayonnant ont fait de cet événement une réussite !

[Voir la vidéo](#)

