

OT de la Vallée de la Dordogne





- + 140 communes sur 2 départements
- 16 BIT : 9 offices de tourisme à l'année + 7 en saison
- Rocamadour : 1,5 million visiteurs/an – Collonges la rouge : 700 000
- 30 salariés permanents
- 1 numéro de téléphone unique depuis 2014
- + 14000 appels de mai à septembre (21000/an)

Actualités

- [Lancement de la marque Qualité Tourisme](#)
- [Eductour « Découverte de la Vallée de la Dordogne »](#)
- [Vidéos : Vallée de la Dordogne, L'étonnant voyage !](#)

[Voir plus d'actus](#)

La vie de l'OT

- [Numéro de téléphone unique](#)
- [Une question à poser ? L'équipe](#)

Boite à outils

- [Photothèque](#)

[Accueil](#) / [Office de Tourisme](#) / [Equipe](#) / Numéro de téléphone unique

Numéro de téléphone unique



Le fonctionnement :

Les anciens numéros sont supprimés au profit d'un central d'appel commun :

05 65 33 22 00

Le client appelle l'office de tourisme Vallée de la Dordogne sans savoir s'il est à Gramat, à Argentat ou à Rocamadour. Le conseiller en séjour est en mesure de le rediriger vers le service le plus compétent pour répondre à sa demande.

Pour vous aussi, un seul numéro d'appel.

Toutefois, pour un contact ciblé, retrouvez ci-dessous la liste des lignes directes :

- 05 65 33 22 08 : **Yves Buisson**, Directeur Général
- 05 65 33 22 06 : **Christine Terlizzi**, responsable pôle Moyens Généraux – RH
- 06 67 86 96 97 : **Sébastien Mur**, responsable pôle Conseil
- 05 65 33 22 05 : **Marielle Lacombe**, responsable pôle Promotion Communication

Organisation

- Une règle d'or : seuls les permanents répondent au téléphone
- Organisation en saison :

Postes dédiés en back office. Ce sont des conseillers en séjour qui répondent selon un planning organisé en ½ journée.

On ne répond pas de l'accueil mais dans des bureaux fermés ou aménagés pour être au calme.

Plusieurs bureaux « prioritaires » désignés chaque jour.

- Organisation en hors saison :

Un bureau prioritaire et des bureaux secondaires en débord. Certains bureaux ne répondent pas du tout.

Le roulement entre les différents bureaux se fait selon un planning mensuel

- Présentation du lieu systématiquement générique « OT Vallée de la Dordogne », on n'indique pas le lieu du bureau qui répond
- Pour répondre aux demandes spécifiques à un lieu, utilisation de numéros courts en interne pour joindre les autres bureaux, obtenir l'info nécessaire en mettant en attente ou passer la communication
- Nécessité de bien connaître tout le territoire :
 - Intranet partagé pour toutes les offres du territoire et les réponses aux demandes spécifiques
 - Plusieurs éductours (4/5 par an) pour tout le personnel (tous les bureaux fermés)
 - Mobilité obligatoire pour les conseillers en séjour entre bureaux jusqu'à 30 km en hors saison (pas de mouvement en saison) : très apprécié de tout le monde (permet de bien se connaître et de mieux travailler ensemble)