

Procédure commercialisation

Gestion de clientèle

1. Les demandes client

Les demandes peuvent arriver de différentes manières :

- Téléphone,
- Sur place *via* le service accueil,
- Par mail.

Peu importe le moyen de communication, il faut toujours entrer en contact avec les demandeurs. Si le chargé de clientèle n'est pas dans les locaux, un intermédiaire prend les coordonnées qui devront être communiquées au chargé de clientèle le plus rapidement possible. L'agent devra alors recontacter les demandeurs dans les 48h soit pour lui indiquer que sa demande est en cours d'étude, soit lui demander des informations complémentaires.

Pour établir un devis, les informations suivantes sont nécessaires :

- La date du séjour,
- Le nombre de participants,
- Le budget,
- L'heure d'arrivée,
- Les nuitées sur place,
- Les activités souhaitées,
- Les repas,
- Le nombre de chauffeurs si c'est un groupe,
- Les coordonnées du client.

Si l'agent en charge du dossier est malade ou en congé, c'est l'autre chargée de clientèle ou un autre agent (accueil ou chef de service) qui prend en charge les demandes.

Une fois la demande énoncée clairement et comprise par l'agent, un devis/proposition est rédigé à l'attention du client.

Une fois toutes les informations en main, le chargé de clientèle crée le dossier dans le logiciel We login.

2. Les options

Les options sont posées auprès des prestataires avant d'envoyer la proposition au client. Les demandes d'option se font par mail et doivent reprendre la référence du dossier :

- Le nom du client
- La date du séjour
- Le nombre de personne

Les options sont valables 1 mois à compter de la date d'envoi du dossier. Les dates limites d'options doivent être indiquées au client dans le mail qui accompagne la proposition.

Si un prestataire n'est pas disponible, il faut trouver une alternative pour le client selon les informations recueillis pendant la découverte client ou le contacter pour savoir par quoi il aimerait remplacer la prestation.

3. Le devis/la proposition

Une fois toutes les options posées, la proposition est envoyée au client via We Login et doit comprendre :

- Le devis standard,
- Le programme avec le détail des prestations (jour et horaires),
- Le menu des restaurants,
- Les conditions générales de vente (CGV) et les conditions particulières de vente.

La mention des frais de création de dossier doit apparaître dans l'intitulé du devis dans We Login (30€).

Lorsque l'on rédige des devis pour des professionnels du tourisme, il faut leur préciser dans le mail qu'ils ont bénéficié d'une remise commerciale par rapport au prix public.

Chaque client doit être systématiquement recontacter après l'envoi d'un devis. La relance peut se faire par mail, téléphone ou bien sms dans les jours qui suivent l'envoi du devis.

Si le client n'a pas accepté le devis, il faut le contacter pour lui demander les raisons de son refus, si celles-ci ne sont pas expliquées. Il faut mettre à jour le dossier dans We Login et le classer en statut « sans suite ».

4. Le contrat

Si le devis est accepté, un contrat entre le client et l'OT est alors rédigé. Il doit être fait en deux exemplaires et doit comprendre :

- Les coordonnées du client,
- La date du séjour/des prestations,
- Le nombre de participants,
- Le tarif du produit par personne et le total,
- Les modalités de paiement et de facturation,
- La signature des parties,

Ainsi que les mentions obligatoires comme :

- Le numéro d'immatriculation,
- La garantie financière,
- L'assurance responsabilité civile,

Le contrat est envoyé au client qui doit le signer. Une fois revenu, il doit être signé par le directeur ou la directrice adjointe de l'OT. Un exemplaire est conservé par l'OT, le second renvoyé au client.

Après réception du contrat signé et de l'acompte de 30% ou du bon de commande, les options peuvent être confirmées auprès des prestataires dès que possible. Le mail doit reprendre les références du dossier.

Le choix du menu doit être transmis au restaurant au plus tard 15 jours avant le début de la prestation.

Si le paiement s'effectue par mandat administratif ou virement, il faut envoyer le RIB de l'OT au client et lui demander la preuve de virement. Dans le premier cas, le client (généralement des collectivités) règle la totalité des prestations après la réalisation de séjour, il n'y a pas d'acompte.

5. Le carnet de voyage

Une fois les réservations faites et les contrats signés, le carnet de voyage doit être envoyé. Il doit être envoyé par mail via We Login. Une version papier peut être envoyée si le client le souhaite.

Celui-ci contient les éléments nécessaires à la journée/au séjour :

- Les bons d'échange,
- Un plan de Dieppe,
- Des goodies éventuellement lors des envois courriers.

Les bons d'échange sont générés automatiquement par We Login, ils comprennent :

- Nom et coordonnées du prestataire,
- Nom, coordonnées et effectif du groupe,
- Détail de la prestation,
- Horaires précis de la prestation,
- Signature du directeur de l'Office de Tourisme,

Des bons d'échanges sont également envoyés aux prestataires concernés par mail. Il faut utiliser les modèles dans le serveur avec la mention « COPIE » en filigrane.

Pour les prestations restaurant, il faut indiquer sur le bon d'échange du restaurateur qu'il y a xx participants + 1 ou 2 chauffeur(s). En effet, chez certains restaurateurs, le(s) repas du (des) chauffeur(s), sont gratuits : cela est précisé dans la convention de partenariat signée entre l'OT Dieppe-Maritime et le prestataire restaurateur.

Chaque dossier client devra être enregistré sur le serveur de l'OT, dans : personnel sur serveur / promo com / commercialisation / gestion de clientèle. Il faudra ensuite sélectionner le dossier groupe ou individuel selon la typologie du groupe puis sélectionner l'année, le mois et ranger le dossier dans le fichier qui lui correspond :

- Dossier en cours
- Dossier traité
- Dossier annulé ou sans suite

6. Factures

C'est le service comptabilité qui se chargera de réceptionner les factures envoyées par les prestataires. Les validations se font *via* Ciril. Il faut enregistrer la facture validée dans le dossier informatique correspondant au groupe une fois que c'est fait.

7. Suivi des dossiers

Chaque étape d'un dossier We Login, doit être indiquée dans l'onglet « Note ».

Le service accueil doit être tenu informé du calendrier d'arrivée des groupes qui ont réservé leur journée *via* le service commercialisation de l'office de tourisme Dieppe-Maritime.

En effet, il arrive que les dates de venue des groupes, correspondent à un jour d'absence du chargé de clientèle. Par conséquent, l'agent d'accueil doit être en capacité d'informer le groupe sur ses prestations en cas de besoin.

Pour cela, le chargé de clientèle tient à jour un calendrier de suivi mensuel qu'il affiche sur le tableau du back office.

→ **Le calendrier de suivi d'arrivée des clients :**

Dès que le dossier client est finalisé (contrat signé avec acompte, options de résa confirmées et carnet de voyage envoyé), le chargé de clientèle note le détail du client et les prestations de son séjour, dans un tableau Excel. Selon la typologie de clientèle il faut compléter le tableau intitulé « Récap groupes par mois » ou « Récap individuel par mois » **(Cf. Modèle)**.

Ces tableaux se trouvent dans : « *L:|Serveur Office de Tourisme Dieppe Maritime|Promo Com|Commercialisation|Gestion de clientèle* » + ouvrir le dossier groupe ou individuel + cliquer sur le dossier intitulé de l'année en cours :

- Le fichier Excel s'ouvre.
- Il y a des onglets en bas de page.

Chaque onglet correspond à un mois de l'année.

Il suffit donc de cliquer sur le mois de l'année concerné par la demande du groupe.

- Pour chaque mois, il y a un tableau.

Chaque ligne du tableau correspond à un groupe

Chaque colonne du tableau doit être complétée.

- Ne pas oublier d'enregistrer les informations saisies.

A chaque fin de mois, le chargé de clientèle affiche le tableau du mois suivant, dans le back office et en averti le service accueil par mail.

Si des modifications sont effectuées en cours de mois, le chargé de clientèle affichera le nouveau tableau modifié (à la place de l'ancien) et avertira le service accueil par mail.

Ainsi de suite.

8. Suivi client et indicateurs satisfaction

Après son séjour, un mail est envoyé au client avec le lien du questionnaire satisfaction. Attention, le questionnaire est différent selon qu'il s'agit d'une clientèle individuelle ou d'une clientèle groupe.

Les réponses aux questionnaires peuvent être analysées grâce à Google Form. Si certains ne sont pas à l'aise avec le questionnaire en ligne, nous pouvons envoyer une version PDF ou papier.

MODIFICATIONS EN COURS DE VIE DU CONTRAT

1. Nouveaux devis de réservation

L'article 11 « Modification du devis de réservation (valant contrat de réservation) » de nos conditions particulières de vente, précise « *Pour qu'une modification du devis de réservation soit prise en compte, celle-ci doit être demandée à Dieppe-Maritime par écrit (fax, mail, courrier) 14 jours francs au moins avant la date de la prestation réservée. Il peut s'agir de la modification du nombre de personnes (en plus ou en moins) dans la mesure des possibilités de réservation.* »

Le chargé de clientèle peut ajuster le devis et le contrat en fonction de la demande des clients. La première modification est gratuite, en revanche les suivantes seront facturées 15€ et s'ajouteront au frais de dossier de 30€.

En cas de modification du contrat, il faut rédiger un avenant précisant la modification d'effectif et également les modifications tarifaires (tarif TTC/pers., TVA ou TVA sur marge, total TTC de la journée) **(Cf. Modèle)**. Toutefois avant de le rédiger, il faut avertir le client qu'en cas de modification d'effectif une augmentation des prix par personne est possible.

Sur le modèle, les parties en rouge, sont les parties qui doivent être modifiées selon ce que le client à préciser dans son courrier.

Une fois rédigé, l'avenant devra être envoyé au client pour signature.

Dès réception de l'avenant signé par le client, mettre l'avenant à la signature du directeur.

Une fois signé, l'envoyer au client avec les nouveaux bons d'échanges.

Ne pas oublier de noter dans le dossier client We Login, qu'un avenant a été rédigé suite à la réception d'un courrier précisant une modification à effectuer.

2. Nouveau bons d'échanges

Dans le cadre de la rédaction d'un avenant précisant une modification d'effectif lors d'une journée groupes, de nouveaux bons d'échanges doivent être rédigés puisque les bons d'échanges envoyés au client et en copie aux prestataires, n'indiquent pas le bon nombre de participants.

Pour rappel, les prestataires rédigent leurs factures en fonction de l'effectif noté sur le bon d'échange : ils doivent donc être avertis de toutes modifications d'effectif.

(Cf. Modèle).

Les nouveaux bons d'échanges clients doivent être générés *via* We login

Les bons d'échange à destination des prestataires doivent de nouveau être créés sur Word et il faut:

- Préciser la mention : ANNULE ET REMPLACE LE PRECEDENT ENVOI, à côté du titre « Bon d'échange ».
- Modifier l'effectif.
- Enregistrer les nouveaux bons d'échanges dans le dossier informatique concernant le groupe.
- Les envoyer par mail aux prestataires.

Ne pas oublier de noter dans le dossier client We Login, que de nouveaux BE ont été rédigés suite à la rédaction et signature d'un avenant.