

# Procédure commercialisation

## Production

### 1. Les conventions de partenariat

Selon les orientations stratégiques de l'OT et les prestations qui se développent sur la destination, des conventions de partenariat peuvent être mises en place. Ces dernières régissent la relation entre le prestataire et l'OT et fixent le cadre de la réalisation de la prestation. Généralement les conventions sont établies pour un an et sont reconductibles tacitement 3 fois.

Avant de mettre en place la convention, il est obligatoire de rencontrer le prestataire et de découvrir son activité sur site afin d'être sûr qu'elle puisse répondre à une demande des clients de l'OT (cible commerciale définie dans le plan d'action du service).

La convention est constituée de différents articles (CF modèle) qu'il est nécessaire d'adapter selon les partenaires. Il faut être particulièrement vigilant à l'article concernant les obligations des parties et les politiques d'annulation. L'article « tarif » nécessite également d'être revu systématiquement et de faire mention du taux de TVA si nécessaire.

Une fois les conventions établies, il faut les faire signer aux prestataires, les récupérer afin que le directeur ou la directrice adjointe puisse les signer à leur tour. Une fois signées des deux parties, il faut les enregistrer dans le serveur.

Il existe un modèle de convention rédigée et validée par la direction et le service financier.

« → L:\Administratif\Conventions-Contrats\MODELES DE CONVENTIONS »

« → L:\Administratif\Conventions-Contrats\Conventions de commercialisation »

Un mail doit ensuite être envoyé à la responsable administrative et financière pour l'avertir de cette nouvelle convention afin qu'elle puisse l'enregistrer dans CIRIL. Ainsi, les factures des prestataires pourront être associées à ces conventions au moment des demandes d'engagement dans le logiciel.

Une fois signée des deux parties, il faut le notifier au prestataire concerné (à charge pour l'agent en charge du dossier de s'en occuper).

Une fois les conventions validées, les prestations peuvent être ajoutées dans We Login afin d'être intégrées dans les devis.

La mise en place de convention n'est pas systématique. Pour certaines prestations il est possible de travailler avec de simple devis.

### 2. Créer un devis dans We Login

Pour lancer la production, il faut impérativement connaître la date du séjour des clients que ce soit des individuels ou des groupes. Sans cela il n'est pas possible de poser des options auprès des prestataires.

Pour créer un devis We Login, il faut sélectionner l'onglet « Groupe » puis « Dossier » et cliquer que le « + »

Ensuite, il faut compléter les champs dans les rubriques : « les informations du dossier », « les informations clients », ainsi que « l'information sur l'offre ».

Il faut impérativement sélectionner « offre groupée ».

Selon les dossiers la TVA à appliquer est différente. Il s'agit soit d'une TVA sur marge soit d'une TVA sur produit.

Lorsqu'il s'agit d'un séjour avec des prestations de transports et ou hôtels, on parle alors de package et il faut appliquer une TVA sur marge.

D'après l'article L. 211-2 du code du tourisme, un package correspond :

- La combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances (transport, hébergement, location de voitures, visites, spectacles, ...)
- Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée (ce qui exclut bon nombre d'excursions et de déplacements organisés pour assister à une manifestation sportive par exemple)
- Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

Dans tous les autres cas, il faut appliquer la TVA sur le produit, autrement dit un taux classique TVA à 20%.

Lorsqu'il s'agit d'un devis avec TVA sur produit, il faut veiller à indiquer un taux de TVA à 20% pour chaque ligne du devis. L'information n'est pas prise en compte automatiquement.

Pour créer le devis, il faut ajouter autant de ligne au devis qu'il y a de prestations souhaitées par le client. Pour ajouter une prestation, il faut cliquer dans la ligne du devis et intégrer le code produit ou effectuer une recherche en faisant un double clic dans la case « code produit ».

Il ne faut pas oublier d'intégrer une ligne pour les frais de dossiers. Ils sont de 30 € mais ne sont pas soumis à la TVA. Il en est de même pour les frais de modification du devis. Ces derniers sont facturés 15 € et ne sont pas soumis à la TVA.

Une fois que le devis est terminé et que les prestataires ont confirmé leurs disponibilités, l'offre peut être envoyée au client via We login depuis la section « document ».

L'offre doit comprendre : le devis standard, le programme client, le contrat et les conditions générales de vente.

### 3. La satisfaction client

Afin d'assurer un suivi de la qualité des prestations offertes par l'OT un questionnaire satisfaction est envoyé à chaque client après son séjour. Il faut envoyer le lien du questionnaire en ligne suivant :

<https://forms.gle/M7q54P4xHjPrEXva9>

En cas d'insatisfaction liée, il faut contacter le client est connaître la source de son mécontentement et mettre en place de mesures correctives pour les prochains clients.

Si des retours négatifs s'accumulent pour une même prestation, il faut prendre contact avec le prestataire et le rencontrer. Si la situation n'évolue pas de manière positive alors la convention peut être rompue.