

La Lomagne

Tarn et Garonnaise



■ 3, rue Pierre Fermat
82500 Beaumont de Lomagne

■ 2 Boulevard des amoureux
82120 Lavit

Livret Accueil

Nouvel entrant

Office de Tourisme de la Lomagne Tarn et Garonnaise
Catégorie III

Tel : 05.63.02.42.32
contact@malomagne.com
www.tourisme-malomagne.com

Office de Tourisme

Nom

Signature

Stagiaire / Nouvel entrant

Nom

Signature

PRESENTATION DU TERRITOIRE

La Lomagne, un territoire rural à forte vocation agricole

Située au sud-Ouest du Tarn et Garonne, en Occitanie, la Lomagne 82 est un « pays » de Cocagne qui bénéficie des effets de réseaux des agglomérations de Montauban et Auch (35mn), Toulouse et Agen (45mn).

Vallonnements et ruisseaux en font un territoire rural à forte vocation agricole (ail blanc, noisette, melon...) avec une qualité de vie reconnue où il fait bon d'entreprendre, où il fait bon vivre, avec un lien social de qualité.

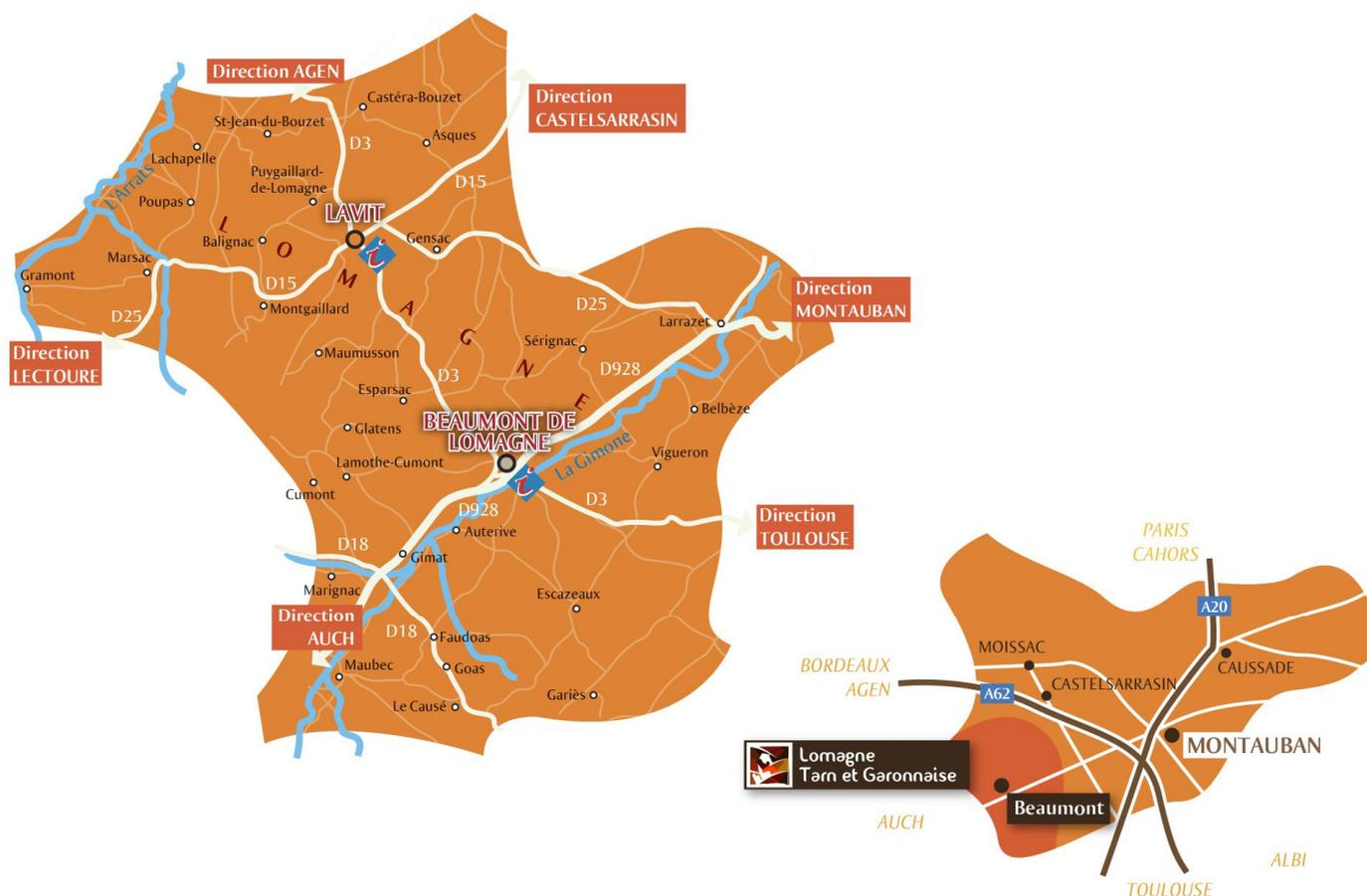
Le territoire de la Lomagne Tarn et Garonnaise s'étend sur 393.4 km² avec une densité de 25.4 habitants au km².

Créée le 2 juin 1997, la CCLTG regroupe 31 communes du Tarn et Garonne 31 communes membres :

Asques / Auterive / Balignac / Beaumont de Lomagne / Belbèze-en-Lomagne / Castéra-Bouzet / Cumont / Escazeaux / Esparsac / Faudoas / Gariès / Gensac / Gimat / Glatens / Goas / Gramont / Lachapelle / Lamothe-Cumont / Larrazet / Lavit / La Causé / Marignac / Marsac / Maubec / Maumusson / Montgaillard / Poupas / Puygaillard-en-Lomagne / St-Jean-du-Bouzet / Sérignac / Vigueron.

La CCLTG accueille une population totale de 10 289 habitants (population recensement INSEE 2014) répartie sur deux territoires géographiques.

Ce territoire essentiellement rural, à forte vocation agricole (ail blanc, céréales, élevage, gras...) concentre l'essentiel de son activité commerciale sur le burg centre : Beaumont de Lomagne (bastide du 13^{ème} siècle), le chef-lieu de canton de Lavit jouant le rôle de pôle de proximité.



PRESENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME

Afin de promouvoir l'offre touristique et développer l'attractivité de la destination « Lomagne », la CCLTG a confié le développement touristique à son Office de Tourisme Intercommunal.

Vecteur de développement économique, créateur d'emplois et de richesse, le tourisme constitue une activité notable complémentaire en Lomagne qui se caractérise par un patrimoine culturel et paysager riche : sites classés, bastides, petits villages pittoresques, châteaux, églises et pigeonniers, hébergements et produits du terroir de qualité...

Créé le 1^{er} avril 2004, l'OTLTG est un service public administratif (SPA) d'intérêt communautaire qui assure les missions d'information, d'animation et de promotion touristique du territoire de la Communauté de Communes.

Pour assurer la gestion publique de ce service, il a été fait le choix d'une régie autonome dotée de la seule autonomie financière intégrée à la CCLTG mais disposant d'un budget annexe et d'organes propres.

La régie est administrée par un Conseil d'Exploitation (CE), son Président, son Vice-président et sa Directrice. Le CE de la Régie est composé à la fois d'élus communautaires et de professionnels du tourisme.

ORGANIGRAMME DE L'OFFICE DE TOURISME



HORAIRES DE L'OFFICE DE TOURISME 2021

<p>BEAUMONT DE LOMAGNE Office de Tourisme 1 rue de l'église 82500 Beaumont de Lomagne Tél : 05.63.02.42.32</p>	<p>Juin : Du lundi au vendredi : 9h-12h / 14h -17h Samedi : 9h-12h</p> <p>Juillet et août: Du lundi au vendredi : 9h-12h /14h-18h Samedi : 9h-12h /14h-17h Dimanche et jours fériés: 10h- 12h</p> <p>Septembre : Du lundi au vendredi : 9h-12h / 14h-17h Samedi : 9h - 12h</p> <p>D'octobre à mai : Du lundi au vendredi : 14h-17h Samedi : 9h-12h</p> <p>Fermeture Dimanche et jour férié sauf en juillet/août Entre Noël et le 1er de l'an</p>
<p>LAVIT Bureau d'information Boulevard des Amoureux 82120 Lavit Tél. : 05.63.94.03.43</p>	<p>Du 15 juillet au 6 août : Du mardi au samedi : 9h-12h / 14h-18h Ouverture les dimanches 18 et 25 juillet : 10h-12h / 14h-16h30</p>

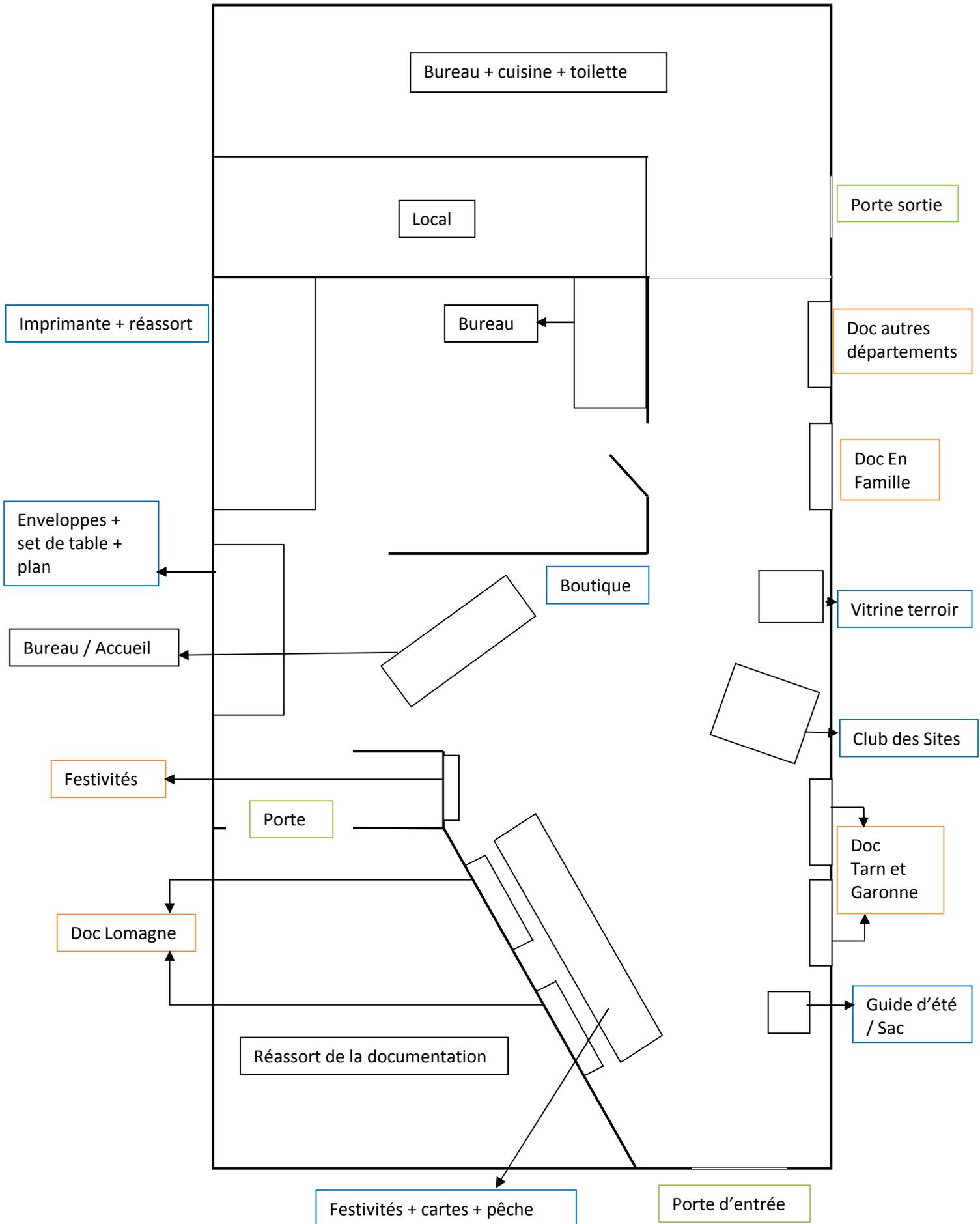
SERVICES DE L'OFFICE DE TOURISME



- > Vente des cartes de pêches à Beaumont
- > Wifi gratuit public à Beaumont (Cf mode opératoire wifi sécurisé en annexe)
- > Boutique : ventes livres, magnets, sacs et cartes postales, topoguide randonnées
- > Billetterie spectacles et repas locaux



PLAN OFFICE DE TOURISME DE BEAUMONT 2021



INFOS UTILES

> Où trouver la liste des médecins ?

= dans le guide des commerçants

> Où peut-on louer des vélos ?

= Rand'eau à Moissac

> Où faire réparer mon vélo ?

= Bouticycle à Castelsarrasin (derrière le leclerc)

= Magasin de vélo à Albasud à Montauban

= pharma cycles (atelier à domicile) à Finhan Tel 06.83.78.29.33

> Où trouver une borne internet ?

> A Lavit :

- Wifi gratuit au bar/restaurant le vic de Lomagne à Lavit

> A Beaumont :

- au PIJ à Beaumont (fermé – travaux)

- borne Wifi aux 2 cafés/bars sur la place

- Wifi gratuit sécurisé + point internet (sans impression) à l'Office de Tourisme (pas en 2020)

- borne wifi payante à la base de loisirs

> Où y-a-t-il un marché aujourd'hui ?

= voir listing marchés dans l'espace « festivités »

> Avez-vous un listing des vide-greniers ?

= voir listing vide-greniers dans l'espace « festivités »

> Avez-vous un listing des restaurants, des producteurs ou des hébergements ?

= voir guide hébergements Lomagne

> Où peut-on faire du yoga ou du karaté ou autre activités sportives et culturelles ?

= voir dépliant « Bouger et se distraire »

> Pour les marchés gourmands nocturnes ou la foire exposition :

= s'adresser à l'association des commerçants « Vis Ta Lomagne »

- Diane Saussol – Tel 05.63.64.51.89 OU 07.81.81.97.62

IMPORTANT

Pour toutes informations chiffrées (fréquentation touristique, données économiques, installation commerces ou prestataires) : adresser les personnes à la Communauté de Communes à l'agent de développement économique et touristique, Mme Champié Sandrine. **Tel : 05.63.65.34.26**

HORAIRES UTILES – MAISON FERMAT – Été 2021

Bibliothèque	ASC	POINT INFO JEUNESSE
-mardi : 13h30-17h -mercredi : 9h/12h30 et 13h30/17h -vendredi : 9h/12h30 -samedi : 9h/13h Fermé le samedi après-midi	-mardi et jeudi : 14h/18h -mercredi : 10h/12h et 14h/17h -vendredi : 14h/17h	- du mardi au vendredi : 14h/17h
Fermé – Travaux		



FT 01

Charte de comportement

Vous travaillez maintenant pour un Office de Tourisme. N'oubliez pas que vous êtes les ambassadeurs du territoire et de ce fait la première image que le visiteur va en avoir.

Nous vous remercions de suivre les points suivants qui vous indiquent les règles du « Savoir être » au sein de l'OT :

- Etre ponctuel et respecter le planning.
- Tenue correcte exigée. Les conseillers en séjour reflètent l'image de la destination. L'attitude et la présentation du conseiller en séjour doivent être irréprochables
- Porter son badge (prénom, statut et langues parlées).
- Déposer ses affaires en back office (vestes, sacs à main, repas de midi...). Ne jamais laisser d'affaires personnelles à la vue du client (tasse à café, bouteille eau, nourriture, portable...). Le portable personnel doit être sur vibreur ou mode silencieux durant le temps de travail.
- Veiller à la propreté de l'accueil : assurer que les espaces de travail accessibles ou non par les visiteurs sont toujours propres et rangés.
- Prendre ses pauses - toilettes, cigarettes, repas, etc.- à tour de rôle : ne jamais laisser l'accueil vide.
- Devant les visiteurs :
 - ne pas se restaurer, ni boire et interrompre toute tâche administrative ou discussion personnelle.
 - Avoir une attitude correcte : ne pas être avachi derrière son ordinateur
 - Etre souriant, courtois, chaleureux et disponible.
 - Ne pas se montrer familier, avoir un langage correct.
 - Ne pas mâcher de chewing-gums en présence des clients.
 - En toutes circonstances, rester patient et ne pas s'emporter. Si difficultés ou conflits, se tourner vers sa hiérarchie
 - Aller au-devant du client, ne jamais le laisser partir sans au moins un contact pour le renseigner.
 - Utiliser des formules de politesse adaptées pour l'accueil et la prise de congé
- Toujours garder une attitude positive par rapport à son territoire et le valoriser.
- Rester neutre en toutes circonstances : l'OT a une mission de service public, ne pas privilégier un prestataire aux dépens d'un autre. Poser un maximum de question pour donner un conseil éclairé au client.

Signature



FT 02

Procédure d'ouverture et de fermeture de l'OT de Beaumont

En arrivant le matin

- Entrer par la petite porte rue de l'église
- Ouvrir la porte principale de l'Office de Tourisme (rue Fermat) avec la clé se trouvant dans la boîte à clé
- Mettre le panneau "ouvert"
- Installer le drapeau de l'Office à l'extérieur (qui restera entre 12h et 14h)
- Ouvrir les deux stores
- Allumer : lumières si nécessaire, l'ordinateur
- Mettre le badge nominatif (prénom/statut/langues parlées)
- Désactiver le répondeur et traiter les messages
- Sur ordi : activer les outils informatiques nécessaires au fonctionnement de l'accueil : comptage, site internet, boîte mail, Facebook...

En partant à midi

- Enlever badge
- Activer le répondeur
- Eteindre la lumière
- Mettre le panneau « Fermé »
- Fermer à clé la porte principale et sortir par la porte donnant dans la rue de l'église

En arrivant l'après-midi

- Ouvrir la structure comme indiqué précédemment
- Allumer la lumière
- Désactiver le répondeur et traiter les messages
- Mettre le badge

En partant à la fermeture

- Enlever badge
- Rentrer le drapeau qui est à l'extérieur
- Ranger le comptoir d'accueil
- Ranger caisse
- Activer le répondeur
- Tout éteindre : lumières, ordi...
- Mettre le panneau « fermé »
- Fermer à clef la porte principale et sortir par la porte donnant dans la rue de l'église

Carnet de bord journée

- Consulter le cahier de liaison pour prendre connaissance de l'actualité et des actions à faire rapidement
- Prendre connaissance du planning (RDV, visite...)
- Aller chercher journal et courrier dans la boîte aux lettres
- Réapprovisionner la boutique et la documentation si nécessaire
- Vérifier les dates des affiches et des dépliants : jeter les obsolètes et remplacer par les affiches en attente
- Traiter courriers, courriels et demandes de documentation par téléphone
- Mise à jour des réseaux sociaux, du site de l'OT et des autres sites si besoin : ADT, station verte, tourisme.fr
- Remplir le comptage après chaque client

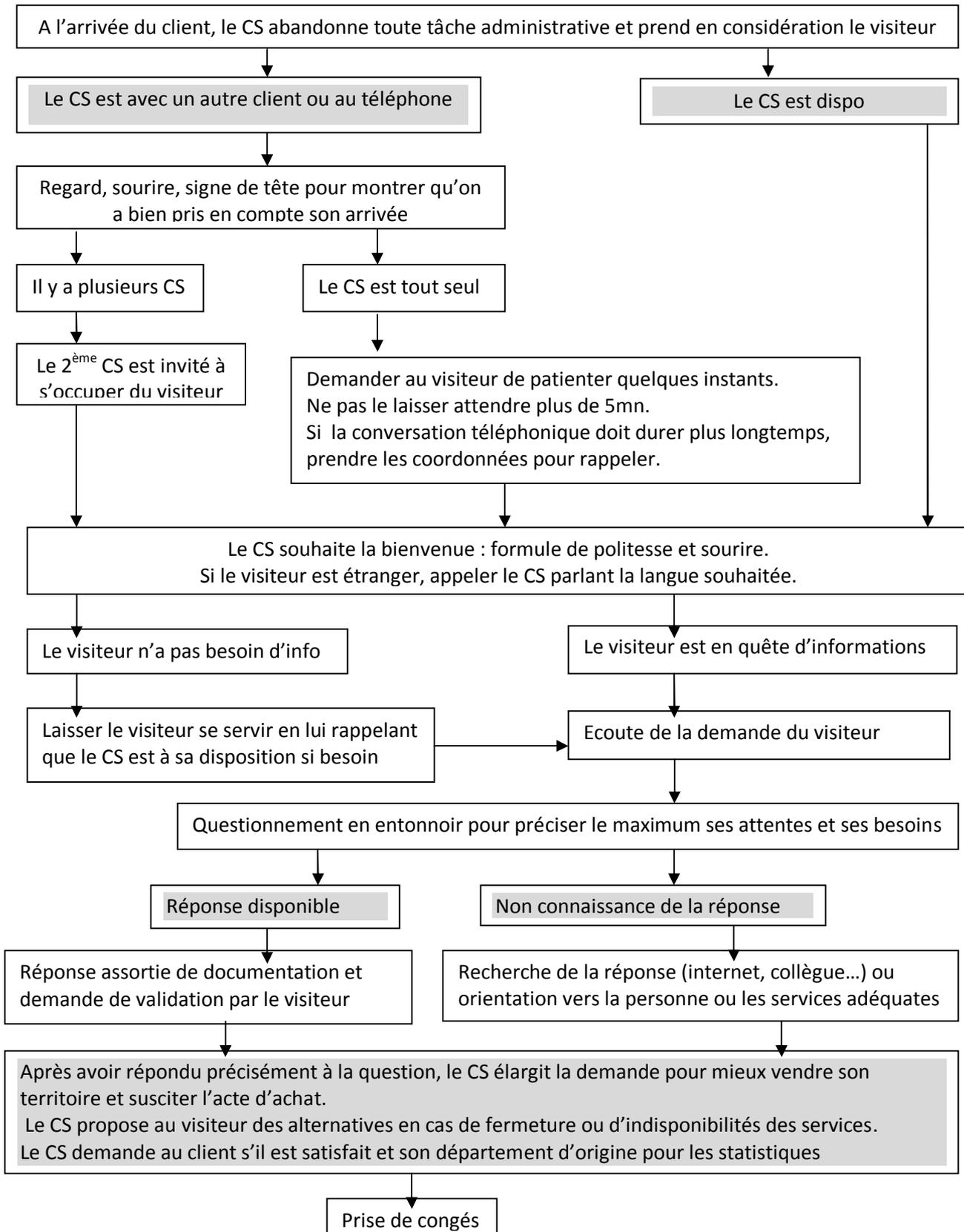


FT 03

Fiche accueil comptoir

Les 1ères impressions donnent le ton général de la destination, la nature de l'entretien et détermine la consommation client.

CS = Conseiller en séjour



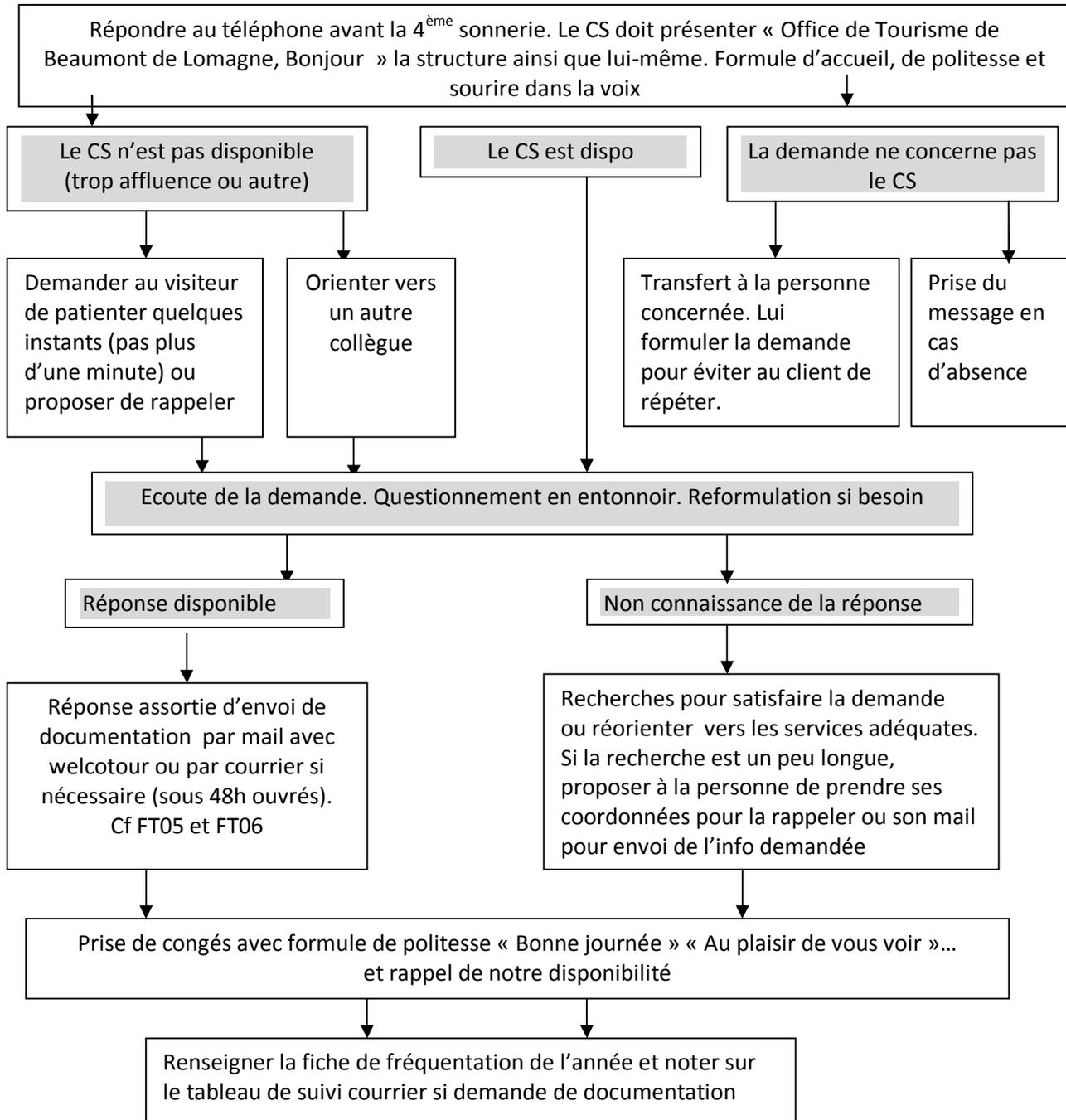


FT 04

Fiche accueil téléphone

RAPPEL : Priorité à l'accueil comptoir, donc si au téléphone lors de l'entrée d'un visiteur, faire un signe de tête et so pour montrer qu'on a pris en compte sa venue et écouter poliment la conversation téléphonique.

CS = Conseiller en séjour





FT 21

Comptage accueil

RAPPEL : Tous les visiteurs doivent être enregistrés (guichet/téléphone / mail).

TARN-ET-GARONNE

Tourisme

Sud-Ouest - Occitanie

OT Beaumont-de-Lomagne - Juillet 2021

*Obligatoire

Mode Contact *

- Guichet
- Téléphone
- Hors les murs
- Courrier
- Mail
- Réseaux sociaux

Profil Visiteur *

- Solo
- Couple
- Famille
- Groupe

- 1- Ouvrir internet avec Firefox
- 2- Cliquez sur Comptage OT sur la barre internet
- 3- Remplir dans l'ordre et tagguer les demandes
- 4- Enregistrer



FT

Répondeur téléphonique

Le répondeur doit être activé à chaque fermeture de l'office soit à midi et le soir.

Pour activer ou désactiver le répondeur :

- 1- Ouvrir internet avec Firefox
- 2- Cliquer sur Orange Connect Pro sur la barre internet
- 3- Se connecter
- 4- Cliquer sur Gestion des lignes en haut



- 5- Puis sur Configuration lignes



- 6- Cliquer sur Configurer sur la ligne « DURIF2 CAROLE »

Intitulé de la ligne ⇅	N° de la ligne ⇅	Compte Utilisateur ⇅	N° interne ⇅	
✓ DURIF2 CAROLE	05 63 02 42 32	CAROLE DURIF2 ▼	5232	 Configurer

- 7- Cliquer sur Renvois en haut



- 8- Lorsque la case est en noir et blanc : le répondeur n'est pas activé
- 9- Lorsque la case est en orange : le répondeur est activé
- 10- A chaque modification il faut cliquer sur Enregistrer les modifications

Renvoi immédiat



Activer le renvoi immédiat

Le répondeur est désactivé

Durée du renvoi

Illimité



30

Minutes ▼

Renvoyer vers

Messagerie vocale

Une ligne de l'entreprise (dont groupements)

Autre numéro

Sélectionner une ligne ▼

Annuler

Enregistrer les modifications

Ne pas oublier d'enregistrer

Renvoi immédiat



Activer le renvoi immédiat

Le répondeur est activé

Durée du renvoi

Illimité



30

Minutes ▼

Renvoyer vers

Messagerie vocale

Une ligne de l'entreprise (dont groupements)

Autre numéro

Sélectionner une ligne ▼

Annuler

Enregistrer les modifications

Ne pas oublier d'enregistrer



LES DIX COMMANDEMENTS DU *SERVICE PAR EXCELLENCE*

Le **TOURISTE** est pour nous ce qu'il y a de plus important, il est l'âme de notre travail.

Le **TOURISTE** ne dépend pas de nos services, nous dépendons de lui.

Le **TOURISTE** n'interrompt pas notre travail, il en est la principale raison.

Le **TOURISTE** nous fait une faveur lorsqu'il fait appel à nous, nous ne lui faisons pas de faveur en le servant.

Le **TOURISTE** fait en quelque sorte partie de notre organisme, il n'y est pas un étranger.

Le **TOURISTE** n'est pas une statistique, il est un être humain avec des sentiments et des émotions.

Le **TOURISTE** n'est pas la personne avec laquelle on argumente ou avec laquelle on croise le fer.

Le **TOURISTE** nous fait part de ses besoins et de ses attentes, il est de notre devoir de les satisfaire dans la mesure du possible.

Le **TOURISTE** a droit au meilleur traitement que l'on puisse lui offrir.

Le **TOURISTE** est en droit de s'attendre à se faire servir par un préposé souriant, courtois et compétent.

Le comportement courtois

Au téléphone,

- J'adopte un ton avenant
- J'ai le sourire, et ça s'entend au téléphone
- Je suis chaleureux, je personnalise l'appel
- Je communique mon empressement à rendre service
- Je rassure et mets en confiance le touriste
- Je lui accorde toute mon attention
- Je le salue cordialement à la fin de la conversation

Le climat de confiance

- Je demande :
 - *Que recherchez-vous ? Que souhaitez-vous ?*
 - *De quoi avez-vous besoin ?*
 - *En quoi puis-je vous aider,... puis-je vous être utile ?*
- Je dis :
 - *Venez vers moi pour ...*
 - *Je vous invite à...*
 - *osez me solliciter si vous avez besoin...*

ce qui permet au touriste de m'attendre quand je suis occupé(e) avec quelqu'un.

Le langage positif

- J'évite « aucun souci » et « pas de problème »... ainsi que le « oui....mais »...
- Au lieu de « *Ne vous inquiétez pas* »..., je dis « *rassurez-vous* »...
- Au lieu de « *n'hésitez pas* »..., je dis « *je vous invite à...* » ou encore « *osez me solliciter, venez me voir* »
- Je surveille mes tics de langage....« voilà, voilà !»
- Afin d'impliquer mon client je parle au présent : « *à l'occasion de cette visite, vous découvrez...* »



Fiche Métier

LE CHARGE D'ACCUEIL EN OFFICE DE TOURISME OU CONSEILLER EN SEJOUR « L'accueil doit créer les conditions propices à la consommation touristique »

Présentation :

la notion de conseil et de prise en charge du visiteur s'adressant à un office de tourisme a évolué en raison de plusieurs éléments :

- *Prise de conscience que le tourisme est une activité économique à part entière, dont l'accueil est une composante essentielle dans l'incitation à la consommation touristique sur les territoires.*
- *Le visiteur dispose en amont de la possibilité de trouver une information généraliste sur sa destination, grâce au développement d'internet. Il recherchera arrivé sur place, une confirmation, une sécurisation et un conseil personnalisé et spécifique.*
- *La valeur ajoutée d'une information touristique est de faciliter l'accès au produit souhaité par le visiteur, mais aussi d'en susciter le désir.*

Objectifs :

- **Répondre aux attentes personnalisées du visiteur** par une information adaptée à la demande
- **Susciter ou renforcer le désir de découverte** chez le visiteur : de l'information à la proposition
- **Faciliter le séjour et l'accès du visiteur aux produits**, composants de l'offre touristique locale
- **Développer la consommation touristique sur le territoire** et faire de son office de tourisme, concrètement, un véritable levier économique reconnu par la collectivité et les prestataires.

Profil du conseiller en séjour ou chargé d'accueil :

- **Motivation à la dynamique de la prescription** (prescripteur : personne qui suscite la consommation d'un produit ou service, sans retirer d'intérêt direct à cette consommation)
- **Capacité à développer un argumentaire** valorisant les produits de la destination
- **Capacité à l'écoute et d'analyse de la demande**
- **Réactivité, efficacité**
- **Très bonne connaissance quantitative et qualitative de l'offre touristique** de son territoire.
- **Disposer du BTS tourisme (Ventes et production touristique ou animation et gestion touristique locale)**- avoir suivi une filière de formation ou être disposé à suivre une formation en cours d'emploi : action commerciale, force de vente, relation au client
- **Responsabilité des propositions faites aux clientèles**

Méthodologie et moyens :

- La stratégie d'accueil à finalité économique doit être portée et affirmée par le conseil d'administration et transmise à l'équipe en charge de l'accueil touristique.
- identifier si possible, dans l'office de tourisme, un espace conseil séjour
- logiciel de bureautique et de gestion
- brochures et catalogues de produits
- argumentaire pertinent sur la destination
- documentation à jour sur les destinations et les produits, numériques ou sur papier
- démarche qualité relation client
- Possibilité dans certaines stations « destinations de séjour » de réserver un rendez vous avec le conseiller en séjour avant l'arrivée dans la station.

Processus vis à vis du visiteur :

- Recevoir le visiteur comme s'il était attendu personnellement
- Le visualiser comme un client potentiel au bénéfice de l'offre touristique locale
- Appréhender les raisons pour lesquelles ils viennent dans la destination
- Ecouter et entendre sa demande au plus près, pour ajuster la ou les propositions ou prescriptions à ses attentes exprimées ou ressenties.
- Répondre précisément à une question clairement formulée : la bonne réponse est celle qui satisfait le client.
- L'aider dans l'expression de son désir de découverte : anticiper son parcours pour le faciliter
- Aller à la rencontre du désir de découverte du visiteur : rendre désirable sa destination, par un argumentaire adapté
- Donner une information utile pour le visiteur et fiable
- Le cas échéant, téléphoner devant lui, pour l'informer sur les disponibilités
- Dans le cas d'un office de tourisme habilité : lui proposer les services de réservation

Rappels d'éthique :

Si l'office de tourisme se doit de disposer de l'exhaustivité de l'information sur l'offre touristique de son territoire, dans ses stocks, il se doit de répondre à la demande spécifique du client par une réponse ajustée à la demande du visiteur.

De plus en plus le visiteur, souhaite que l'office de tourisme, l'aide à s'orienter dans son choix. Il ne faut donc pas se contenter de transmettre une information trop générale, si le visiteur exprime une demande précise.

Il est recommandé d'expliquer aux prestataires, la stratégie d'accueil personnalisé de l'office de tourisme : à chaque client, correspond un produit - il ne sert à rien de donner une information sur toute l'offre touristique, si l'exigence d'information du visiteur est précise. Dans ce cas, le visiteur frustré risque d'être perdu pour la destination.

Pour éviter tout risque d'être accusé de préconiser un produit au dépens d'un autre, il est utile de proposer au visiteur un choix de deux ou trois produits comparables, si ceux ci sont en concordance avec la demande exprimée.

Dans tous les cas, intégrer la finalité économique de son action d'accueil et d'information, ne peut que dynamiser la relation au visiteur et bénéficier au développement touristique du territoire. La fonction d'accueil touristique en est d'autant plus valorisée et reconnue.

Lexique :

«**Renseigner** » : fait de porter une information à l'intention d'une personne

«**Prescrire** » : susciter et préconiser la consommation d'un produit, sans en retirer un intérêt direct.



FT 24

Les différents types de locations de vacances

Chambres d'hôte

La chambre d'hôte est une chambre chez l'habitant, louée à la nuitée et même si la chambre comporte un coin salon, les pièces à vivre sont communes. Dans la chambre, il y a le linge de maison et le petit déjeuner est fourni obligatoirement.

On partage la maison, le petit-déjeuner et les repas avec le propriétaire qui accueille ses hôtes
La table d'hôtes est optionnelle sur réservation.

Un loueur peut proposer à la fois gîte et chambres d'hôtes, sur la même propriété ou dans des lieux séparés, seule la chambre d'hôtes impose le fait d'habiter sur place pour accueillir ses hôtes.

Gîte / meublé /location de vacances

Le Gîte, meublé ou location de vacances est une location meublée de tourisme pour une courte durée (week-end, quelques jours, voire semaines)... Les personnes qui le louent ont la libre disposition d'une maison ou d'un appartement. Elles doivent être autonomes, comme chez elles. L'adresse peut être celle du propriétaire quand le gîte est situé sur la propriété, mais il peut se trouver aussi à un tout autre endroit.

Classement et labels

Les locations de vacances (chambres d'hôtes et gîtes) doivent obligatoirement être déclarées en mairie.

Possibilité de classement et de labellisation :

- En étoiles par l'ADT 82
- En épis par Gîtes de France
- En clés pour clévacances

Plus ils y a d'étoiles, d'épis ou de clés, plus il y a de confort et de prestations.

Taxe de séjour

La taxe de séjour est due par personne et par nuit. Son montant varie selon le type d'hébergement et son classement.

La taxe de séjour est payée par le vacancier. Elle est réglée au logeur ou au propriétaire qui la reverse à la communauté de communes.

La somme collectée est utilisée pour des projets en relation avec le tourisme.



FT 20

Gestion des caisses

Pour ouvrir le coffre-fort, la clé se trouve dans le premier tiroir de droite.

Caisse beige

Dans la caisse beige, vente uniquement des produits de l'OT :

- Cartes postales à 1€ - 2€ les 3
- Magnets à 4€
- Livres à 1€ - 2 € les 3
- Sac Lomagne à 2€
- Disque bleu à 1€
- Randoland à 2€ Beaumont ou Gramont
- Topoguide à 2€
- Sac aventure à 8€ + 2€ l'aventure supplémentaire
- Rallye Enigme à 2€
- Livres « Prosper d'en Naoua » à 20€

Noter dans le carnet rose :

- La date
- Les articles vendus
- Le montant dans la case numéraire si payer par espèces ou dans l'autre case si payer par chèque

Caisse bleue

Dans la caisse bleue, tout ce qui n'est pas produits dérivés de l'OT :

- Vente cartes pêche
- Vente billetteries locales

Refermer tout de suite le coffre-fort et ne pas laisser les éléments à la vue des visiteurs.



FT 25

WIFI public sécurisé

Marche à suivre

1. Allez dans paramètres / WIFI puis choisir « WIFI_OT_PUBLIC ». Connectez-vous.
2. Allez sur internet et entrez votre adresse email dans la page « touristic Box » qui s'est ouverte automatiquement.
3. Allez sur votre boîte mail et validez votre adresse mail.
4. Une fois votre adresse mail validé, vous avez un accès gratuit, sécurisé et illimité à Internet ;
5. Si vous n'avez pas validé votre adresse mail dans votre messagerie, vous n'aurez accès à Internet que 10mm .



FT 07

Gestion des plaintes et réclamations à l'accueil

1. Si un client mécontent se présente à l'accueil
 - lui signifier que nous allons prendre en compte sa ou ses remarques
 - que vous appelez la personne compétente.
2. Appeler le conseiller en séjour de permanence.
3. Si le conseiller en séjour est absent :
 - remplir le questionnaire en ligne avec le client via la page office de tourisme du site internet :

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfK9uy1H32B9-Jed6uVJa15XIYKgdTGyVhBSzalyfi14ZK9gg/viewform>

4. Transmettre l'info au responsable en notant la réclamation sur le cahier de liaison