

GUIDE DU PARTENAIRE 2021

Rejoignez un réseau de professionnels!

ANDERNOS LES BAINS

TOURISME
Département de l'Orne

ANDERNOS LES BAINS

Nos missions et nos actions

Notre coeur de métier

Situé au coeur du centre-ville dans le bâtiment emblématique de l'ancienne gare, l'office de tourisme accueille toute l'année visiteurs et locaux.

Présidé par Monsieur Jean-Yves ROSAZZA, maire de la ville d'Andernos labellisée *Sport pour Tous* en 2019, l'office de tourisme est en statut SPA (Service Public Administratif). Le fil conducteur des actions de l'office de tourisme, qui a renouvelé en 2019 le label **Générosité de l'Accueil** et qui prépare l'obtention de la **catégorie 1** et de la marque **QUALITE TOURISME™** pour 2021, est l'engagement qualité auprès de ses visiteurs comme de ses partenaires.

Nos missions

- **Accueil et information du grand public**

Nos conseillers en séjours, permanents ou saisonniers, sont des experts du territoire qui accueillent, informent et conseillent les visiteurs de façon avisée et personnalisée sur les richesses touristiques, locales et la vie pratique.

- **Communication et promotion de la destination, et valorisation des professionnels du tourisme**

Les offres proposées par l'office de tourisme sont visibles et valorisées avant, pendant et après le séjour touristique sur nos brochures, notre site web et nos réseaux sociaux.

- **Conception et commercialisation de produits touristiques**

En plus de proposer des activités famille et des visites guidées tout au long de l'année, l'office de tourisme a développé un service billetterie pour ces prestations, et la programmation culturelle de la salle de spectacle "La Dolce Vita".

- **Accompagnement des porteurs de projets, soutien technique et relais pour les acteurs du territoire**

La qualification de l'offre touristique est primordiale et contribue à répondre aux attentes des clientèles. L'équipe de l'office du tourisme propose un accompagnement au **classement ministériel** en étoiles pour les hébergeurs, mais également à la marque **Accueil Vélo**, qui garantit un accueil de qualité auprès des cyclotouristes.



Un engagement fort dans la démarche Qualité Tourisme

QUALITÉ TOURISME™ est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations. Pour obtenir la marque, le prestataire doit suivre avec succès une démarche qualité conforme aux exigences essentielles à la satisfaction du visiteur. L'établissement doit souscrire aux valeurs de la marque et s'engager à :

- Promotion/communication *Présence numérique*
- Stratégie d'accueil *Accueil du public, téléphonique, courriel, espace d'accueil, documentation sur la destination, abords de l'établissement,*
- Suivi de la qualité et de la fidélisation du client *E-reputation, suivi de la satisfaction, des réclamations*
- Développement durable *Actions et informations liées au développement durable*
- Promotion Qualité Tourisme *Démarche Qualité*
- Dispositions pour assurer la qualité des services *Groupe Qualité de destination*
- Engagement interne et envers la collectivité
- Disposition de management *Gestion des ressources humaines, formation du personnel, communication interne, dispositions de management*

Le tourisme à Andernos

Quelques chiffres à connaître



40 000 visiteurs à l'accueil dont
22 000 en juillet et août



312 jours d'ouverture au public



Plus de **27 429** connexions et
100 733 pages vues sur notre site
internet



Plus de **150** partenaires
d'hébergements, de restauration,
de loisirs...



4540 fans Facebook et **4319**
abonnés Instagram



6 hotspots WIFI gratuits répartis
dans la ville

NOS NOUVEAUTÉS 2020

Service de billetterie pour la salle de spectacle la Dolce Vita

Une solution de proximité pratique et efficace, avec possibilité de réserver en ligne

Habilitation au classement ministériel

Accompagnement, conseil et habilitation au classement ministériel pour les meublés de tourisme.

Déploiement de la solution Weeb'n'b

Weebnb fournit via les OT une solution clé en main aux hébergeurs pour disposer d'un site internet avec conseils personnalisés et disponibilités en temps réel.

Identification en tant que territoire vélo à l'échelle du Nord Bassin

Obtention du label Territoire Vélo avec la COBAN

Devenez partenaires!

Vos avantages

Vous faire connaître, accroître votre visibilité et votre notoriété

- Votre information est diffusée, mise à disposition et recommandée dans notre bureau d'informations,
- Votre offre est valorisée sur nos supports de promotion et d'information imprimés (guide touristique, guide estival, plan largement diffusés, dans le cadre de nos opérations de promotion et par voie postale en réponse aux demandes d'information par exemple) et digitaux (site web, réseaux sociaux, newsletters...).
- Une page dédiée sur notre site web sécurisé et "responsive design" (lisible sur smartphone et tablette) permet au visiteur de préparer sa venue et d'organiser ses activités avant son séjour.

Intégrer un réseau de professionnels

- Accès aux actualités touristiques via notre Espace Pro
- Participation aux rencontres partenaires
- Mise à disposition de nos brochures pour vos clients
- Participation aux ateliers professionnels et institutionnels proposés par le SIBA ou Gironde Tourisme.
- Réception de nos programmes d'animations, activités et visites
- Accès à votre fiche web pour mise à jour sur notre site internet via votre interface personnalisée VIT
- Possibilité de billetterie à l'office de tourisme pour les prestataires de visites et activités de loisirs (sous conditions).

Être accompagnés par une équipe pro

- Réception d'une newsletter mensuelle pour ne rien manquer de l'actualité touristique
- Accompagnement au classement ministériel et à la labellisation (Marque B'A, Accueil Vélo...)
- Participation à des ateliers numériques (sur inscription) animés par l'équipe de l'office de tourisme



Vos engagements à nos côtés

Les contrats de partenariats engagent l'office de tourisme et ses partenaires dans une stratégie partagée et un plan d'actions dont les objectifs principaux sont de développer et de promouvoir notre destination touristique. Vous vous engagez à :

- Nous transmettre vos **disponibilités**, mises à jour et nouveautés pour améliorer la qualité de l'information transmise aux visiteurs
- Être attentif à la qualité de vos descriptifs et visuels pour rendre votre offre la plus attractive possible pour les visiteurs
- Répondre aux réclamations et mettre en place des actions d'amélioration le cas échéant
- Devenir un véritable ambassadeur de la destination!

PARTENARIAT 2021

HÉBERGEMENT Hôtel, chambres d'hôtes, locations meublés, campings, résidences de vacances, agences immobilières

RESTAURATION Restaurants, cabanes de dégustations, producteurs locaux

ACTIVITÉS Activités de loisirs, visites guidées

100€

TTC

BILLETTERIE

ACTIVITÉS Activités de loisirs, visites guidées

Le service de billetterie n'inclut pas la parution dans les brochures ni sur le site internet de l'office de tourisme.

COMMISSION DE

10%

DES VENTES RÉALISÉES
POUR L'OT

LES SERVICES +

WEEB'NB Grâce au partenariat que l'office de tourisme a mis en place avec la société Weebnb, nous vous proposons votre propre **site internet professionnel** (avec son propre nom de domaine), clé en main et couplé avec l'offre touristique d'Andernos.

Munissez-vous d'un outil de communication simple et performant, tout en valorisant la destination. Vous vous démarquez ainsi des autres offres. Grâce à votre site "professionnel", le voyageur sera séduit et mis en confiance.

86,40€

TTC

CLASSEMENT MINISTERIEL L'office de tourisme d'Andernos vous accompagne et vous délivre le classement ministériel en étoiles selon des critères nationaux.

Tarif en fonction de la capacité de votre hébergement et de votre partenariat avec l'OT

CONSEILS DECORATION Accompagnement à la valorisation de votre bien par la décoration et la mise en scène intérieure.

50€

SÉANCE PHOTOS Aide à la valorisation de votre offre. Rendu de photos intérieur et extérieur de votre offre en qualité HD.

50€

Notre équipe

Une équipe professionnelle à votre écoute



Cathy FAVREAU

Directrice de l'office de
tourisme

c.favreau@andernos-les-bains.com

Tél. : (+33) 5 57 70 36 53



Virginie DÉGRAVE

Directrice adjointe

Responsable Qualité

v.degrave@andernos-les-bains.com

Tél. : (+33) 5 57 70 36 51



Aline INIZAN

PAYEN

Chargée de missions
numériques

a.inizan@andernos-les-bains.com

Tél. : (+33) 5 57 70 36 52



Louise NIGOU

Chargée de promotion

l.nigou@andernos-les-bains.com

Tél. : (+33) 5 5 56 82 02 95



Julie SOISMIER

Conseillère en séjour

julie.soismier@andernos-les-bains.com

Tél. : (+33) 5 5 82 02 95

Nos projets pour 2021

- Obtention du classement en catégorie 1
- Réflexion pour un réaménagement du hall d'accueil et de l'extérieur de l'office de tourisme
- Animation d'ateliers numériques
- Accompagnement au classement ministériel
- Continuité de la création de nouvelles offres
- Déploiement de la GRC (Gestion Relation Client)
- Obtention de la Marque Qualité Tourisme (début d'année)
- Service de billetterie en ligne pour les activités et visites
- Nouvelle charte graphique pour les éditions

Rejoignez la communauté Andernos Tourisme



Andernos Tourisme

Esplanade du Broustic - BP 42 - 33510 Andernos les Bains
Tél. : (+33) 5 56 82 02 95 - mail : contact@andernos-tourisme.fr
<https://andernos-tourisme.fr/>

ANDERNOS
— TOURISME —
L'expérience des vrais vacances