

Objectifs - Actions	moyens - temps	responsables	délais	coût	Réalisation	Évaluation Responsable	Évaluation Bureau
Accueil - Information - Conseil Accueillir, informer, intéresser et séduire les touristes circulant sur le territoire							
Aller vers l'amélioration des services	Suivre les documents Qualité : MAQ/FI/Modèles/Tableaux Revoir les fiches d'instruction, modèles, remarques. Retravailler les bilans Suivre les recommandations de l'audit de suivi 1/2 journée par semaine	LD	année	temps			
Améliorer la satisfaction clientèle : (avoir 90% de retours satisfaits par rapport aux questionnaires et autres indicateurs)	Suivre les réclamations, Consulter ts les jours cahier de liaison, Penser à utiliser la boîte à idées, Réduire les dysfonctionnements. Aménagement de l'accueil, Accessibilité à la documentation et à l'information Mettre en pratique les formations suivies : APEX	LD	année				
Connaître sa clientèle Distribuer un minimum de 500 questionnaires pendant les vacances de février, de Pâques, d'été et de la Toussaint. (comparaison N-1) Mettre en place une stratégie de Gestion Relation Clients suivre sa clientèle avant- pendant-après le séjour	Éditer le questionnaire et les fiches de remarques Distribution systématique à tous les clients de passage à l'OT Proposer un questionnaire en ligne pour les demandes mails Questionnaire à diffuser auprès des partenaires volontaires Formation GRC (Gestion Relation Client Avant- pendant-après) et développer le e-marketing	LD avec LP	année	ramette papier + temps			
Améliorer l'image de la destination - Mener une réflexion avec les prestataires Transmission des retours de la clientèle aux prestas et collectivités. Envoyer un questionnaire aux prestataires pour leur clientèle.	Travailler avec les prestataires sur l'image du territoire - Connaître son territoire : aller sur le terrain et rencontrer les prestataires (20 visites de prestataires/salarié) - Envoyer la fiche de suggestion aux prestataires - Affichage dispos du 15/06 au 15/09 - Envoyer les disponibilités aux restaurateurs Envoyer le listing des restaurants ouverts à tous les prestataires Envoyer les animations chaque semaines aux prestataires de mai à oct. Prendre en compte les remarques des clients, faire remonter l'information au GQD pour actions et aux structures concernées. Mettre en pratique les formations et suivre de nouvelles formations Équiper l'OT de matériel (appareil photo, micro...)	LD avec LP et NV	année	déplacement pour les visites voir réseau			
Communiquer sur la Qualité Office de Tourisme Bugeois-Vallée MOD119 REV00 - 10/02/2014 mise en application Janvier 2012	Travailler sur la politique touristique de l'OT en lien avec les attentes de la CCBV Transmettre aux prestataires et élus la politique et objectif de l'OT, les bilans qualité et fréquentation sur le territoire	LD	année		en cours	Présentation au CA le 15/03 pour avis	

Objectifs - Actions	moyens - temps	Qui	délais	coût	réalisat°	Évaluation Responsable	Évaluation Bureau
Conseiller la clientèle sur le territoire - Connaître les flux (Améliorer la satisfaction client)	Développer un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI). Proposer un accueil conseil de qualité dans tous les BIT, mettre en œuvre la démarche qualité, formation des saisonniers, suivre les BIT	LD	avril à nov.		en cours	Vu avec Anaïs PELÉ pour intégrer le SADI dans le diagnostic de territoire de me CCBV	
Démarcher la clientèle à l'extérieur des bureaux d'accueil Office de Tourisme hors les murs - Connaître les flux - Éviter la multiplication des BIT (Augmenter la diffusion de l'info/2017)	S'appuyer sur le SADI pour définir les sites de diffusion - aller à la rencontre de la clientèle. L'OT doit acquérir un matériel léger et adapté pour ce travail.	LD	Préparation : avril - opération de juin à sept.		en cours	Le SADI devrait être réalisé courant 2018. En juillet-août l'agence retenue par la CCBV sera en plein travail. Déterminer en 2018 les points de rencontre avec la clientèle - OT hors les murs	
Randonnée - Contribuer à la défense et à la mise en valeur des richesses naturelles et patrimoniales du territoire							
Objectifs - Actions	moyens - temps	Qui	délais	coût	réalisat°	Évaluation Responsable	Évaluation Bureau
Suivre les circuits pédestres - Poursuivre le travail avec la Commission Tourisme BeA afin d'améliorer cette activité sur le Baugeois (remarques retours randonneurs)	Participer aux réunion de la commission Tourisme de BeA. Remonter les remarques. Transmettre les bilans	NV	année				
Animer les circuits Proposer des sorties Pédestres - trouver de nouveaux parcours pour les randonnées mensuelles - redynamiser les sorties (Comparaison N-1)	Organiser des réunions de travail avec la commission. Encadrer les randos par des bénévoles - Organiser une randonnée sur la journée - 1/2 journée	NV					
Offrir à la clientèle le téléchargement des circuits pédestres (suivre les téléchargements)	Recenser les circuits existants sur de nouvelles plateformes : France randos - FranceGps.com - IGN-Randogps.net..... Faire une information aux prestataires sur les supports sur lesquels les circuits sont disponibles (OT, France touristic...)	NV	année				
Suivre le développement de l'activité vélo Mettre en avant le label accueil vélo (locations N-1)	Réviser les vélos par un pro - Faire la promotion des circuits et location sur les supports de communication Afficher l'information visiblement à l'OT Acheter de nouveaux matériels si besoin Entretien des vélos régulièrement (nettoyage poussière - changer le petits matériels (sonnettes, garde boue...))	LD NV	année			Attente transfert des vélos chez Hémisphère Cycles à Mazé pour révision.	
Développer de nouvelles offres Suivre le Géocaching : Promouvoir l'offre (mesurer la fréquence des demandes + visualisation du doc)	Diffuser l'information sur nos supports de communication (page web - Facebook - Twitter - Instagram - print) Suivre les caches : propreté, matériel... Répondre aux commentaires des géocacheurs Suivre la fréquentation	NV	année		en cours		
Promotion communication - Accroître l'attractivité et l'activité touristiques de son territoire							
Objectifs - Actions	moyens - temps	Qui	délais	coût	réalisat°	Évaluation Responsable	Évaluation Bureau
SIT Nantes - 19ème Salon International du Tourisme - 130km - du 26 au 28 janvier 2018 - Parc des expos La Beaujoire - 458 exposants 36.834 visiteurs	Participer avec l'OT d'Angers - Préparer l'action - Diffuser le Documentation - animations - Recherche de permanences - Participer - 4 jours.	LD	3ème trimestre 2016 - janvier 2017	650€ TTC pour 6m² avec OT Angers + Frais km/repas	réalisé	309 contacts - des demandes générales sur Baugeois-Vallée, le territoire n'est pas connu et difficile à situer par les Nantais, des demandes sur les sites et la randonnée. Diffusion - 387 guides touristiques , 285 cartes anjou (situation+vélo), 128 voie verte, 182 château/Apothicaierie - 304 bulletins concours. Pour se faire connaître il faut être visible et travailler son image (visuels). Indicateurs : 162 contacts en 2016 - 131 guides diffusés	

Objectifs - Actions	moyens - temps	Qui	délais	coût	réalisé°	Évaluation Responsable	Évaluation Bureau
88ème Foire Expo d'Angers : 45km 27 AVRIL au 1er Mai 2018 – 415 exposants - 46 000 visiteurs – Démarcher une clientèle de proximité - Promouvoir nos activités – Se faire connaître (nombre de contacts)	Matériel - documentation - animations - Proposer aux prestataires l'action - Préparation du dossier et suivi Recherche de permanences Participation - 5 jours.	LD	3ème trimestre 2016 - janvier et février 2017	1245,60€ pour 12m ² 1 angle + Frais km/repas	en cours		
Salon du Tourisme à Cholet - 90km - 20 et 21 janvier 2018 - Parc de la Meilleraie 10.000 visiteurs en 2016 (nombre de contacts)	Matériel - documentation - animations - Proposer aux prestataires l'action - Préparer et suivre le dossier Recherche de permanences Participer - 1 jours.	LD	3ème trimestre 2017	Prévu : 560€ TTC pour un stand de 9m ² + Frais km/repas	réalisé	248 contacts - des demandes sur l'ensemble du territoire et sur le vélo (des demandes qualitatives). Diffusion - 395 guides touristiques - 164 voie verte. Très bons contacts et bq de monde le samedi avec les groupes. Indicateurs : 321 contacts mais sur 3 jours en 2016 - 153 guides touristiques - 109 château/Apothicairerie - 220 documents sur les clochers tors	
Rencontre des Métiers du Patrimoine Mans'Art - 60km 14 au 15 avril 2018 Valoriser le patrimoine dans un cadre d'exception (nombre de contacts)	Matériel - documentation - animations - Préparer et suivre le dossier - Rechercher de permanences - Participer - 2 jours.	LD	3ème trimestre 2017 - janvier et février 2018	Prévu : 170€ TTC pour 9m ² + Frais km/40€ repas	en cours		
Démarcher une clientèle de proximité Participer au WE des Jardiniers au Lude (comparaison N-1)	Être présent sur le stand des OT de destination "La Vallée du Loir" - suivre le dossier - 3 jours	LD	Avril à Juin	Frais km 50€			
Promouvoir le territoire Suivre l'édition du guide touristique 2019 Mettre à jour des informations (Diffusion du document)	" Faire le bilan du support 2018 et aller vers l'amélioration : retours clients, prestataires, élus, habitants - Faire des photos des sites du territoire - Préparer le guide des partenaires - Envoyer par la poste les guides du partenaire aux prestataires touristiques. - Faire un rappel par mail à tous les prestataires. - Retour des informations pour le 15 octobre - Mettre à jour l'information touristique - Suivre le dossier avec l'agence retenue pour la réalisation du guide - Envoyer début novembre l'ensemble de l'information (textes+photos) - Relire les éléments et corriger	LD	Année et septembre / novembre				
Promouvoir les Hébergeurs 2019 Éditer le guide des hébergements (Nombre d'ex diffusés - satisfaction des prestas)	Faire le bilan du support 2018 et aller vers l'amélioration : retours clients, prestataires, élus, habitants - Mettre à jour les informations avec les packs	LD	Année oct-déc				
Réaliser une carte touristique sur Baugeois-Vallée Se doter d'un support à l'échelle du nouveau territoire	Définir les éléments à promouvoir sur la carte - cartographie - image forte... - Travail avec agence + Imprimeur	LD	1er semestre		en cours	maquette en cours de réalisation au mois de mars	
Promouvoir les animations Répondre à la demande de la clientèle (satisfaction client), saisir l'animation sur e.sprit : promotion de l'animation sur le site Anjou Tourisme + OT (sonder la clientèle (visiteurs, locaux, élus) sur la satisfaction de ce support)	Relancer tous les 3 mois les associations et les mairies pour récolter l'information Suivre les supports d'information (journal, pages Facebook) Saisir l'information sur la base de données e.sprit Réaliser les documents tous les 3 mois Document estival (juillet-août-sept.) Demander des devis d'impression chez un imprimeur - Réaliser l'agenda des animations : mettre en page Traduire les thèmes-jours en GB	LD NV LP	Année Tous les 3 mois		en cours	Décision du bureau d'imprimer l'agenda tous les 3 mois chez un prestataire	

Faire la promotion des partenaires et des animations Suivre et mettre à jour l'écran vidéo	Proposer aux prestataires/ Associations de prendre une participation financière pour faire la promotion de leur site/Animation - Rechercher un logiciel pour Mixer photos + vidéos	LD	année		en cours	Test avec Uni Vision (85) pour un affichage dynamique	
Objectifs - Actions	moyens - temps	Qui	délais	coût	réalisat°	Évaluation Responsable	Évaluation Bureau
Promouvoir et vendre le territoire - Suivre le site Internet - vitrine du Baugeois (augmenter le nombre de visites sur le site)	- Définir une stratégie web - Suivre et améliorer le site Internet avec l'agence - mettre à jour les informations - référencement - Améliorer le site GB	NV	mise à jour en janv. et suivi quotidien		en cours		
Promouvoir le territoire et les professionnels sur le site Internet du Département. Saisir et suivre les informations, mettre à jour les informations; animations, sites, activités de loisirs, hébergeurs, restaurateurs, producteurs locaux...	- Définir une stratégie web - Travailler sur le site E.Sprit le SIT du Département - (mini 68h) - Informer et former les prestataires sur VIT - Travailler sur la place de marché	NV LD	année		en cours	Réunion d' information le 20 février avec plus de 20 prestataires - formation réalisée par Cyrielle GILET d'Anjou Tourisme - 2/3 formations de prestataires faites par Nicolas dans les locaux de l'OT	
Promouvoir territoire avec une page Facebook Généraliste - augmenter la visibilité du Baugeois (s'approcher de "1000 j'aime")	Approfondir ses connaissances des réseaux par des formations et la veille - Définir une stratégie web - mettre à jour le mur au moins 2 fois/semaine - Proposer aux prestataires de faire vivre le mur - 15 minutes par jour	NV LD	année - quotidien		en cours	Formation prévue en mars sur la rédaction web	
Développer la page Facebook sur la vie du territoire - Mettre en valeur notre territoire - Promouvoir nos partenaires - Donner envie à la clientèle	Créer une page réservée aux prestataires touristiques (pack 70€) - Faire Participer les partenaires - Prendre des photos et vidéos	LD	année quotidien				
Instagram - Promouvoir l'image du territoire - Augmenter la notoriété et visibilité (nbre d'abonnés)	- Définir une stratégie web Poster au mini 1 fois par semaine une image du territoire	LD NV	année				
Twitter - Promouvoir l'image du territoire - Augmenter la notoriété et visibilité (nbre d'abonnés)	- Définir une stratégie web Twitter au mini 1 fois par semaine une information sur le territoire	LD NV	année				
Réaliser une vidéo pour le lancement de la saison Promouvoir une image dynamique Créer du trafic sur nos sites et réseaux (nombre de vues)	Écrire un scénario Trouver des participants Filmer Monter et Diffuser sur sites, youtube, instagram...	LD	1er trimestre				
Réaliser et Suivre le Fichier clients A partir de ce fichier lancer des opérations de promotion 2 à 3 fois par an : ex. ouverture de site, promos sur des structures d'hébergement, lancement de programmes culturels..... Adopter une démarche plus commerciale.	Suivre les formations GRC/marketing de l'académie e-tourisme Préparer un plan d'action sur l'année Sélection de la clientèle - Déterminer les thèmes des newsletters selon les nouveautés et événements /la fréquence des envois... Rédiger Mettre en page	LP LD	toute l'année		en cours	Formation avec l'Académie e.tourisme - plan d'action en cours de programmation. Constitution d'un fichier clients avec les mails "récoltés" lors des salons + questionnaire minute diffusé à l'accueil.	
Promouvoir le territoire auprès de la clientèle - Informer la clientèle des nouveautés par la création et l'envoi de Newsletters (nombre d'abonnés)	Envoyer les newsletters par emailing aux clients		année				
Développer le marché Britannique avec Anjou Tourisme <small>Office de Tourisme Baugeois Val de Mayenne Mise en application Janvier 2012</small>	Suivre le site régional Envoyer les informations aux prestataires	LD	mars-avril				approuvé par RAQ Rédigé par RAQ

Promouvoir et ancrer l'image du territoire Prendre une insertion publicitaire dans le guide de l'été CO/OF Développer les supports	Insertions financées par l'OT.	LD	Février-Mars				
Objectifs - Actions	moyens - temps	Qui	délais	coût	réalisé°	Évaluation Responsable	Évaluation Bureau
Promouvoir le territoire auprès des journalistes Créer un dossier de Presse - Présenter le territoire - Attirer l'attention des journalistes - Capter leur intérêt	Constituer le dossier Déterminer les sujets : Faire des recherches et Rédiger le dossier + illustrer 2 à 3 semaines de travail	LD	1er semestre				
Accueillir des journalistes Collaboration avec Anjou Tourisme	Diffuser l'information sur les nouveautés - Participer au réunion d'Anjou Tourisme - Accueillir sur place si demandes	LD	année				
Faire savoir - Informer les Mairies/Prestataires des actions de l'OT - Créer des Newsletters	Réaliser et suivre avec la commission communication - déterminer des thèmes - rédiger - mettre en page - 2 journées en mai et 2 journées en décembre.	LD	2 publicat° dans l'année : Juin - décembre	10h par news			
Diffuser l'information touristique lors des bourses d'échanges sur le département	Récolter la documentation des sites du territoire - Diffuser le guide touristique + guide de l'hébergement dans les OT de l'Anjou - Trouver de nouvelles bourses d'échanges (Sarthe, Touraine)	LD	mars / avril		en cours	Diffusion des guides auprès des prestataires en cours	
Élaborer une charte graphique Choisir des points d'accroche à retrouver dans tous nos supports - proposer une image cohérente homogène et percutante entre OT et territoire	Travailler avec la commission Communication	LD	année				
Promouvoir les associations et le commerce diffuser l'information auprès de la population locale et des visiteurs (Diffusion N-1)	Éditer les guides - Mettre à jour les guides selon les infos données par BeA - distribuer à la demande	NV	Année				
Mettre en valeur le territoire/les communes - Répondre aux demandes ciblées Suivre les Fiches communes- (diffusion/N-1)	Mettre à jour les informations au cours du premier semestre - contacter les mairies et vérifier sur sites internet mairies	LP NV	1er trimestre				
Faire sillonner la clientèle sur le territoire Mettre à jour le document " Circuit Flânerie au Moyen-âge" - édité en 2016 - Promouvoir les prestataires et le territoire (Diffusion N-1)	Mettre à jour la documentation + diffuser auprès de la clientèle + églises - Élargir sur l'ensemble du territoire	LP	1er semestre Année				
Capter les groupes Réaliser un document pour les visites de groupes (à destination des associations-professionnels) - Utiliser les dossiers existants	Contacté par mail les sites accueillant les groupes - mettre à jour les informations - éditer le document - distribuer sur demande - 2 journées	LD	Janvier				

Réseau des prestataires

Animer, valoriser et dynamiser les prestataires du tourisme

Objectifs - Actions	moyens - temps	Qui	délais	coût	réalisé°	Évaluation Responsable	Évaluation Bureau
Développer LE partenariat entre les prestataires et l'OT - Proposer aux prestataires des prestations de services afin de valoriser leurs établissements. - Réfléchir à de nouvelles prestations de services - Mettre en avant les partenaires de l'Office de Tourisme (comparaison N-1)	Améliorer le guide du partenaire 2018 : présentation et prestations et diffuser auprès des prestataires. - Faire un bilan en 2018 sur l'adhésion des prestataires - Faire le bilan avec le CA	LD	1er semestre			à voir en CA + bureau - reconduction du guide du partenaire et sous quelle forme	
Développer le réseau Proposer et organiser des réunions avec les prestataires soit thématiques soit avec l'ensemble des prestataires - (nombre de participants)	Faire participer les prestataires au choix des dates de réunions avec l'agenda doodle. Travailler avec la commission sur la mise en place des réunions - Faire un bilan des actions et fréquentation annuelle - Ateliers sur les projets - Atelier sur les supports de communication	LD	Février - mai - octobre - novembre (mini 20h)		en cours	réunion avec les prestataires le 1er février + de 20 participants.	
Recenser et qualifier l'offre Visiter tous les 2 ans l'ensemble des prestataires. Visite des structures touristiques et Suivi des prestataires : Découverte des installations des nouveaux prestataires et redécouverte des anciennes structures - travail relationnel avec les propriétaires - faire le point sur la saison, échanger avec le prestataire connaître ses besoins, présenter les services de l'OT et lui proposer des services spécifiques (évolution pack)	Prendre les RDV le jeudi en janvier/février/nov/Déc. 20 à 25 visites mini à planifier/salarié (20 heures mini/salarié) Diviser les prestataires en 3 portefeuilles Faire un retour des visites Alimenter la base de données	LD - NV - LP -	année				
Connaître Les disponibilités Afficher tous les soirs sur la porte les disponibilités d'hébergement pour la période du 15/06 au 15/09 Service à la clientèle. (participation/N-1 - retours prestas)	Contacter par mail tous les midis 10 minutes/jour - listing des hôtels et des chambres d'hôtes 15 minutes/jour - Mettre en ligne sur le site de l'OT - Connaître la fréquentation en réalisant d'un tableau de bord, à l'année, sur les demandes hébergement à l'accueil	LP	15/06 au 15/09				
Diffuser la documentation touristique Faire en sorte que tous les prestataires et les commerces aient la documentation touristique présentant Bugeois Vallée afin qu'ils puissent la diffuser auprès de leur clientèle. (vérification /N-1)	Organiser de 2 à 3 réunions (matin et après-midi) pour inviter les prestataires à venir chercher la documentation touristique, soit sous forme de petits déjeuners soit sous forme de visite d'un site. Diffuser l'information par mail lors de l'édition de la documentation. Suivre les stocks et relancer les	LD - NV - LP -	1er tri. et tous les 2 mois - relance chez les pros en juin et sept.		en cours		
Diffuser l'Information auprès des prestataires les informer des formations proposées par le Dpt, Région. Newsletters et autres informations.	Diffuser par mail et par courrier : Newsletter, "Le Que Faire ?". Envoyer à tous les prestataires le listing des ouvertures/fermetures des restaurants, des animations estivales. Envoyer aux restaurateurs les disponibilités estivales	LD	année		en cours	Formation CCI	
Proposer des ateliers numériques - Améliorer et renforcer la présence des prestataires sur le web	Travailler en collaboration avec les cybercentres - 2 à 3 ateliers sur l'année	NV	année				
Connaître la fréquentation sur Bugeois-Vallée Faire le Bilan de saisons Connaître la satisfaction des prestataires / aux services de l'OT (retours et satisfaction)	Proposer les questionnaires numériques, à compléter directement sur internet pour plus de rapidité et de facilité pour les prestataires. Faire un bilan annuel et saisonnier (mai/sept.)	LD	2è semestre				

<p>Promouvoir le territoire et les professionnels sur le site Internet du Département. Saisir et suivre ses informations, mettre à jour ses informations.</p>	<p>TOURINSOFT / e.SPRIT - Suivre les prestataires touristiques dans la saisie de leurs informations - Valider les offres - S'inscrire dans la place de marché</p>	<p>LP NV</p>	<p>année</p>		<p>en cours</p>	<p>Formation en cours sur la Place de Marché</p>	
<p>Connaître le Terrain Faire que les prestataires touristiques soient des prescripteurs de leur territoire</p>	<p>Organiser des éductours, Thèmes : définir les circuits, interroger les prestataires pour visiter leur site, préparer les programmes, les envoyer suivre le dossier et accompagner</p>	<p>LD</p>	<p>1er et 2ème trimestre</p>				
<p>Développer le partenariat avec les habitants Faire que les habitants soient des prescripteurs de leur territoire</p>	<p>Organiser une réunion avec les comités des commerçants, voir quelles actions peuvent être engagées</p>	<p>LD</p>	<p>année</p>				

