

CONCARNEAU
ELLIANT
MELGVEN
NÉVEZ
PONT-AVEN
ROSPORDEN
SAINT-YVI
TOURC'H
TRÉGUNC

LIVRET D'ACCUEIL
NOUVEAUX ENTRANTS

BIENVENUE À L'OFFICE DE TOURISME DE CONCARNEAU À PONT-AVEN !

L'OFFICE DE TOURISME ?

L'Office de Tourisme est un centre d'information dont la mission est l'accueil, l'information et la promotion du tourisme sur le territoire concerné à destination du public ou des visiteurs, allant des simples habitants locaux aux excursionnistes en passant par les touristes (*définition Atout France*).



UN MÉTIER, CONSEILLER EN SÉJOUR !

VOTRE MISSION

Vous intégrez aujourd'hui une équipe dynamique composée de 12 salariées, pour une mission plus ou moins longue en fonction de votre formation, de la saison et de votre contrat.

La mission principale qui vous sera confiée :

» L'ACCUEIL DES PUBLICS «

TYPOLOGIE DE LA CLIENTÈLE :

- LES VISITEURS → MISSION DES CONSEILLERS EN SÉJOUR
- LES LOCAUX → MISSION DES CONSEILLERS EN SÉJOUR
- LES PARTENAIRES → MISSION DES RÉFÉRENTES
- LES ÉLUS → MISSION DES RÉFÉRENTES



PROFIL TYPE DU CONSEILLER EN SÉJOUR



ORGANISATION

CURIOSITÉ

PONCTUALITÉ

RIGUEUR

RÉACTIVITÉ

DYNAMISME



AMABILITÉ



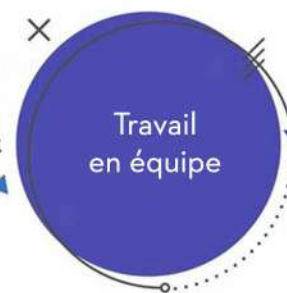
POLYVALENCE



EMPATHIE



DIPLOMATIE



= PRESCRIPTEUR DU TERRITOIRE !

5
BUREAUX
OUVERTS
À L'ANNÉE



L'Office de Tourisme Communautaire « De Concarneau à Pont-Aven » est composé de **5 bureaux d'information touristique (BIT)** ouverts à l'année situés à Concarneau, Trégunc, Névez, Pont-Aven et Rosporden.

LE TERRITOIRE DE COMPÉTENCE

L'Office de Tourisme, sous statut d'EPIC, assure les missions d'accueil, d'information et de promotion du territoire de **Concarneau Cornouaille Agglomération (CCA)**.

#CONCARNEAU

#ELLIANT

#MELGVEN

#NÉVEZ

#PONT-AVEN

#ROSPORDEN

#SAINT-YVI

#TOURC'H

#TRÉGUNC

51 000
HABITANTS

9
COMMUNES



SPÉCIFICITÉS DU TERRITOIRE

1 PATRIMOINE
BÂTI REMARQUABLE



42
KM DE CÔTES



32
PLAGES



250
KM DE SENTIERS
DE RANDONNÉES



2 MUSÉES
DE FRANCE

1 CENTRE DE
THALASSOTHÉRAPIE



1 VOIE VERTE +
VÉLO ROUTE



L'ÉQUIPE PERMANENTE

L'équipe permanente est composée de 12 collaboratrices. Toutes ou presque assurent la mission de conseillère en séjour. D'autres missions sont réparties par pôles : le pôle accueil/information, le pôle commercialisation, le pôle partenariat/socioprofessionnels, le pôle promotion et le pôle administratif. L'organigramme complet vous sera présenté lors de votre période d'intégration.

VOS RÉFÉRENTES

VALÉRIE
ASSISTANTE DE
DIRECTION /
CONTACT
JOURNALISTES

MARJOLAINE
RÉFÉRENTE DU BIT
DE NÉVEZ

VIRGINIE
RÉFÉRENTE DU BIT
DE TRÉGUNC

PAULINE
RÉFÉRENTE QUALITÉ ET
RÉFÉRENTE DU BIT DE CONCARNEAU

- STANDARD À NÉVEZ : 02 98 06 87 90
- STANDARD À CONCARNEAU : 02 98 97 01 44
- LIGNE DIRECTE TRÉGUNC : 02 98 50 22 05
- LIGNE DIRECTE PONT-AVEN : 02 98 06 04 70
- LIGNE DIRECTE ROSPORDEN : 02 98 06 09 69

ANNAÏG
RÉFÉRENTE DU BIT
DE PONT-AVEN

DOROTHÉE
RÉFÉRENTE DU BIT
DE ROSPORDEN

NOS ATTENTES

Être opérationnel à l'issue de la phase d'intégration et utiliser les acquis. Avoir une parfaite connaissance du territoire, de la région, maîtriser l'offre des partenaires et savoir la vendre auprès de nos visiteurs.

Répondre aux attentes visiteurs, s'adapter à leur demande et savoir être force de proposition.

Suivre les procédures de la démarche Qualité.

Durant la période d'intégration, il sera nécessaire de faire preuve de curiosité en étudiant la documentation de l'OT, des partenaires, en surfant sur le site internet, en étudiant les cartes permettant de vous situer, de connaître parfaitement la localisation des hôtels et des campings, de pouvoir orienter les visiteurs vers ces hébergements et les structures de loisirs.

Il faudra aussi savoir situer les mairies, les médiathèques, les pharmacies, les médecins, les banques, les aires de camping-cars, les toilettes, les ports de départs des bateaux, les parkings...

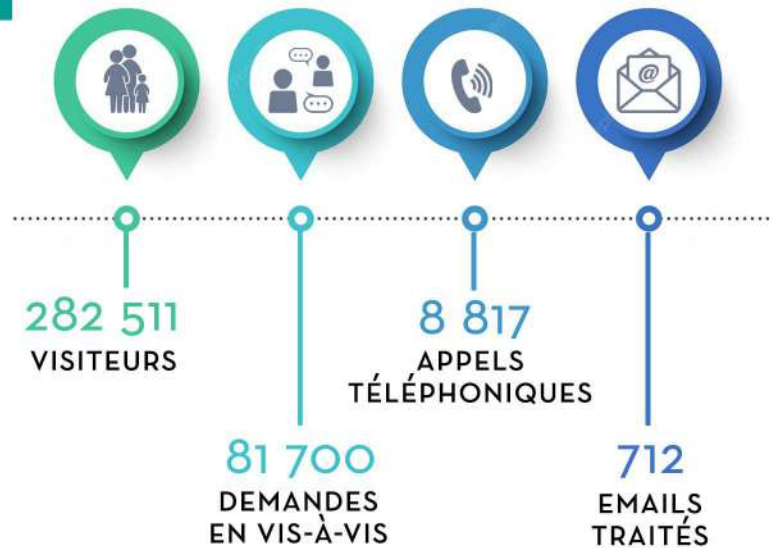
Votre 1^{ère} force pendant cette période est votre envie d'apprendre !

LE SERVICE «PLUS» DE L'OFFICE DE TOURISME



CHIFFRES CLÉS EN 2022

Environ 80% des visiteurs sont Français (locaux, excursionnistes et visiteurs), la clientèle étrangère provient principalement d'Allemagne, de Grande-Bretagne, d'Espagne, de Belgique et des Pays-Bas. La clientèle internationale n'est pas rare, des Américains, Canadiens ou Japonais fréquentent également notre destination. Cependant le contexte actuel, pandémie et Brexit, a modifié cette tendance, et nous avons logiquement enregistré une baisse de la clientèle étrangère.



UN OFFICE DE TOURISME AU SERVICE DES ACTEURS TOURISTIQUES DU TERRITOIRE

UN RÉSEAU DE

515

PARTENAIRES



Il s'agit d'une notion importante à intégrer. L'Office de Tourisme travaille à l'accueil des vacanciers et des locaux qui fréquentent largement nos BIT tout au long de l'année. La finalité de ce travail est d'accroître l'économie touristique du territoire. Pour ce faire l'Office de Tourisme est au service de ses partenaires, en offrant des outils de promotion de qualité, en conseillant les visiteurs et en étant force de vente et de proposition.

LES OUTILS DE PROMOTION

LES ÉDITIONS

Afin d'assurer la promotion de notre destination, les CS utilisent les brochures éditées chaque année par l'Office de Tourisme : guide touristique, carte du territoire, plans de villes, guide de l'hébergement, programme des animations... Les cartes touristiques sont traduites en 5 langues étrangères (anglais, allemand, espagnol, italien et néerlandais).



LE NUMÉRIQUE



Le site internet de l'office de tourisme www.deconcarneauapontaven.com est une source immense d'information, actualisé chaque année pour les parties « loisirs » et « hébergements » et tout au long de l'année pour les informations pratiques et l'agenda, il est tout aussi utile pour les vacanciers que pour le personnel. Le site est intégralement traduit en anglais et en allemand.

Nous vous invitons bien entendu à vous abonner à nos pages Facebook et Instagram et télécharger l'application mobile Imagina.

LES MOYENS MARÉTIELS À VOTRE DISPOSITION

L'OT met à votre disposition le matériel nécessaire à la bonne réalisation de votre mission. Ordinateurs, imprimante, scanner, machine à affranchir, logiciels de GRC (Tourinsoft) et de billetteries font partie du quotidien. Lors des opérations de vente (billetterie et boutique) les CS utilisent le TPE (paiement par carte bancaire) et le logiciel de caisse WeLogin (une procédure ainsi qu'un mode opératoire vous seront transmis par Aurélie, régisseur titulaire).

Des fiches de procédure sont rédigées afin de vous guider et de vous permettre de travailler en totale autonomie. Pas de panique, pendant votre période d'intégration, un tuteur permanent est là pour vous assister ! Par la suite et en toute circonstance, il ne faudra pas hésiter à demander à la permanente en cas de doute. Notre mot d'ordre, à ne jamais prononcer : « je ne sais pas ». Le visiteur doit avoir en toute circonstance une réponse à sa demande.

LA DÉMARCHE QUALITÉ

LA DÉMARCHE QUALITÉ

L'Office de Tourisme est engagé dans une démarche Qualité. L'ensemble des tâches effectuées au cours de votre expérience à l'Office de Tourisme le sera dans le respect de la démarche en place : suivi des procédures, port du badge, recueil de la satisfaction des visiteurs, statistiques... votre écoute !



LE MANUEL QUALITÉ

Le Manuel Qualité présente la **stratégie**, les **objectifs** et le **fonctionnement Qualité** de l'Office de Tourisme... La structure documentaire permet d'accéder rapidement aux procédures et modes opératoires disponibles sur le Drive et nécessaires à la bonne réalisation des tâches du quotidien. Pauline, référente Qualité, est à votre écoute !

Enfin, la **note de comportement** remise à votre arrivée est à respecter pendant toute votre période de travail au sein de l'Office de Tourisme.

LES LABELS ET MARQUES DE L'OFFICE DE TOURISME

CATÉGORIE 1

