

# 1 – L'OT DE SETE EN QUELQUES CHIFFRES



## A l'année

20 personnes dont:  
5 Conseillères en Séjour  
- 1 Responsable  
Boutique / Partenariat  
- 1 Responsable Accueil

## En saison

+  
6 saisonniers longue  
durée de 6 à 8 mois  
et  
6 saisonniers juillet /  
Août

Entre 1 200 et 2 000 visiteurs / jour juillet/août  
Environ 200 appels téléphoniques  
Ouverture de 9h30 à 19h

## 2 – LES MISSIONS



### ACCUEIL

- à l'OT (en volant ou billetterie / boutique)
- En mobilité
- Croisiéristes
- Phare
- Théâtre de la mer

### STANDARDS

- Traitement des mails
- Gestion des courriers
- VAD

# 3 – Préparation / Optimisation!

## Entretien préalable

Grille Mod 507

## Formations externes

« Techniques d'accueil »  
du CRT  
+ Formations  
« Destinations Hérault »  
d'Hérault Tourisme

## Envoi par mail

-du manuel du  
conseiller en séjour  
-du livret su saisonnier  
et son « passeport »  
Mod 503

## ½ journée d'accueil des saisonniers fin juin

avec invitation des prestataires de loisirs à  
venir présenter leur activité en 5 minutes  
suivi d'un petit buffet. *Les heures sont  
récupérées par la suite*

## Sensibilisation / Echanges

*L'homme retient 50%  
de ce qu'il voit et  
entend simultanément*

Après-midi visites de  
sites libres ou  
guidées si  
organisation possible

# 4 – Sur le terrain

**Brief** autour du  
paperboard avec l'équipe  
tous les jours ¼ d'h **avant**  
**l'ouverture** + entre midi  
et 2 selon planning

**Activités en commun**  
**hors temps de travail,**  
**repas,**  
**apéro/pétanque,**  
**découverte de sites,**

**Pauses repas en**  
**convivialité sur place**  
**Livraison des agendas**  
**Polyvalence**

**Organisation** de la  
journée et des jours à  
venir (Préparation la veille)  
Fixer les **objectifs** (enquêtes  
de satisfaction par ex, booster une VG)  
**Moment d'échange, de**  
**partage.**

Souvent les mêmes  
choses reviennent,  
important de  
**REPETER!**

**Communication**  
**positive, constructive**

Le but étant que tout le  
monde puisse  
s'exprimer, Il n'y a pas  
de questions « bêtes »,  
Nous sommes souvent  
face à un public  
exigeant, il est  
primordial que les  
réponses soient précises  
et que le partage  
d'information se passe  
au mieux (+ carnet de  
liaison...) et dans la  
bonne humeur 😊🌙

# 5 – Bilan - Echange -

## **Bilan / échanges**

La saison en général

Les missions en  
particulier

A caler sur le planning la dernière semaine

**Orientation pour la  
saison d'après**

**Disponibilité**

**Evolution /  
changement sur les  
missions**

Mod 502

Merci pour votre attention



Alice COULET, responsable accueil  
Office de Tourisme de Sète  
T. 04 99 04 72 43 - [alice@ot-sete.fr](mailto:alice@ot-sete.fr)