

GUIDE DE L'ADHERENT

OFFICE DE TOURISME DE SAINT SORLIN D'ARVES



**L'équipe de l'Office de Tourisme est à
votre service !**

Rejoignez-nous !

L'Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves est une association loi de 1901 qui compte près de 200 adhérents.

Une convention d'objectifs entre la commune de Saint Sorlin d'Arves et l'Office de Tourisme fixe les missions et actions de l'Office de Tourisme.

Le but de l'Office de Tourisme est de réaliser les mesures tendant à accroître l'activité touristique. Il assume les missions d'accueil et d'information des touristes, ainsi que la promotion touristique et l'animation de la Commune. Il contribue également à assurer la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local.

Son objectif est que chaque prospect, client et visiteur :

- Soit conforté et aidé dans la réservation de son séjour,
- Soit accueilli par des professionnels, en un point stratégique facilement repérable,
- Soit aidé dans ses choix pour optimiser son séjour,
- Bénéficie d'animations pour agrémenter ses vacances,
- Trouve un interlocuteur compétent pour l'aider à trouver des solutions en cas de problème.

L'EQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME

Isabelle ARBUZ : Directrice

Stella MARMI : Responsable accueil et assistante de direction
info@saintsorlindarves.com

Pascale BAVEREY CULOT : Conseillère en séjour et agent de réservation
info@saintsorlindarves.com

Valentine BELLOT MAUROZ: Chargé de communication
webmaster@saintsorlindarves.com

Lucas MAINGAULT : Responsable animation et assistant événementiel
animation@saintsorlindarves.com

LES HORAIRES D'OUVERTURE

SAISON D'HIVER

Du dimanche au vendredi de 8h45 à 12h15 et de 14h à 18h30. Le samedi de 8h45 à 19h

SAISON D'ETE

Tous les jours de 9h à 12h et de 14h30 à 18h30

PRINTEMPS ET AUTOMNE

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 16h
Fermé les jours fériés et les ponts

NOS MISSIONS

L'Office de Tourisme remplit plusieurs **missions de proximité** au service des visiteurs et de la population locale, en collaboration étroite avec la **Commune** et les **socio-professionnels du tourisme** :

ACCUEILLIR ET GÉRER L'INFORMATION :

- **Collecter, trier et hiérarchiser l'information touristique** : connaissance fine de l'offre du territoire, organisation de base de données ;
- **Accueillir physiquement, par téléphone, par correspondance, par le digital** les visiteurs, et aussi la population locale ;
- **Développer son site Internet et des outils web marketing** pour faciliter les séjours (avant, pendant et après) et mieux diffuser l'offre touristique du territoire.

COORDONNER LES SOCIO-PROFESSIONNELS ET TOUS LES ACTEURS LOCAUX DU TOURISME :

- **L'Office de tourisme est apporteur d'affaires pour les professionnels du tourisme** par le renvoi quotidien de consommateurs (hébergement, restauration, commerce, loisirs, culture) ;
- **Fédérer les professionnels** autour d'une identité de territoire et une image de destination ;
- **Accompagner les professionnels** pour améliorer leurs performances ;
- **Structurer et contribuer à qualifier l'offre** (incitation des hébergeurs professionnels au classement, qualification des meublés de tourisme)
- **Impliquer les habitants** dans la stratégie touristique du territoire.

PROMOUVOIR ET VALORISER LES ATOUTS DU TERRITOIRE :

- **Assurer la promotion touristique du territoire et de Saint Sorlin d'Arves** sur le Net, dans des salons, des éductours, des voyages de presse (en partenariat avec le Conseil Départemental du Tourisme/Agence Départementale du Tourisme et Conseil Régional du Tourisme) ;
- **Valoriser la destination et l'offre du territoire** par l'édition de guides, la diffusion de newsletters, d'emailings pour capter des clientèles ;
- **Concevoir et lancer des campagnes de communication** à différentes échelles et différents supports ;
- **Développer une stratégie sur les réseaux sociaux** (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube) ;
- **Suivre l'e-réputation** de St Sorlin d'Arves et le référencement sur les moteurs de recherche.

COMMERCIALISER SAINT SORLIN D'ARVES:

- **Concevoir des produits touristiques** en relation avec les professionnels du territoire (séjours packagés pour individuels)
- **Proposer des visites guidées** pour valoriser le patrimoine et la culture de Saint Sorlin d'Arves

DÉVELOPPER LE TOURISME ÉVÉNEMENTIEL :

- **Piloter des événements et manifestations sportifs, culturels ou festifs** pour augmenter directement la fréquentation et la consommation touristique dans le territoire et contribuer à la notoriété de la destination grâce à la couverture médiatique

POURQUOI ADHERER A L'OFFICE DE TOURISME ?

Pour soutenir un acteur incontournable du tourisme

L'Office de Tourisme est au cœur de la stratégie et du développement touristique de Saint Sorlin d'Arves.

L'ensemble de l'offre touristique et des produits proposés constituent une véritable richesse que l'Office de Tourisme s'emploie à mettre en avant et à promouvoir.

L'implication de tous est nécessaire pour développer des relations positives et constructives.

Les « ennemis commerciaux » ne sont pas à Saint Sorlin d'Arves. **Notre station est une équipe** qui doit obligatoirement être **soudée** pour faire face à la concurrence extérieure.

Adhérer à l'association c'est **faire partie d'un réseau de professionnels** qui ont le même objectif de commercialisation. C'est **soutenir les missions d'accueil et de conseil** aux prospects, aux visiteurs et donc à **vos clients**, qui passent par l'Office de Tourisme pour se faire aider à préparer et organiser leur séjour. C'est aussi **une contribution évidente et logique** d'un acteur touristique qui souhaite voir Saint Sorlin d'Arves valorisé. C'est s'engager pour la **promotion nécessaire pour le remplissage de demain**.

Pour gagner en visibilité

UN REFERENCEMENT RAPIDE SUR NOTRE SITE INTERNET : WWW.SAINTSORLINDARVES.COM

Le portail numérique de l'Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves, des outils de communication essentiels, pour nos partenaires et adhérents. Le site internet sera **bilingue français/anglais, et l'information touristique essentielle sera traduite en Néerlandais** dès 2017.

UNE DIFFUSION CONTINUE DE VOTRE DOCUMENTATION VIA L'ACCUEIL-CONSEIL DE L'OFFICE DE TOURISME

L'accueil de l'Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves est **un lieu de vie**, une véritable **vitrine d'accueil de la destination** animée par nos conseillers en séjour. Conseil, information, documentation..., notre objectif est d'offrir **un espace de rencontres et d'échanges**. Si vous avez une documentation, elle pourra être mise à disposition de nos visiteurs (sous réserve des stocks disponibles).

VOTRE PRESENCE SUR LES EDITIONS TOURISTIQUES DE LA DESTINATION

L'Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves publie un guide pratique hiver et été et une brochure contenant le guide hébergement ; de la documentation mise à la disposition des visiteurs gratuitement. Votre adhésion vous permet d'être référencé sur ces supports.

LA PLACE DE MARCHÉ

Les visiteurs peuvent réserver leur séjour depuis le site internet de l'Office de Tourisme, adapté à tous supports. Un atout supplémentaire ! Votre adhésion en tant qu'hébergeur vous permet d'accéder à ce service sans supplément.

DES ACTIONS POUR VENDRE LA DESTINATION EN FRANCE ET A L'ETRANGER

L'Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves assure la promotion de la destination tout au long de l'année en fonction de ses moyens et avec ses partenaires (Sybelles.ski, Maurienne Tourisme, Savoie Mont Blanc

Tourisme, France Montagnes...). Des actions sont menées en France et à l'étranger auprès du grand public et des prescripteurs que sont les tour-opérateurs, agents de voyages et la presse...

Adhérer à l'Office de Tourisme, c'est adhérer à ce projet, c'est le moyen de **vous faire connaître**.

RESEAUX SOCIAUX, UN LEITMOTIV : VIVEZ, PARTAGEZ VOS EXPERIENCES

Facebook, Twitter, YouTube, Instagram... autant de réseaux désormais incontournables pour la **promotion et l'e-réputation de la destination** sur internet. L'Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves est présent sur Facebook, Twitter, Tripadvisor, YouTube.

ET SI LA PRESSE PARLAIT DE NOUS, DE VOUS... ENCORE PLUS !

L'Office de Tourisme de Saint Sorlin **démarche activement et reçoit plusieurs accueils presse par an**. Un accueil presse ? C'est la venue d'un ou de plusieurs journalistes français ou étrangers à Saint Sorlin d'Arves pour découvrir le village, la station et la région, dans le but de produire un ou une série d'articles sur la destination. L'Office de Tourisme leur apporte conseils et informations pratiques pour optimiser leur séjour, découvrir des lieux et des établissements en fonction de leur projet et centres d'intérêts. L'Office de Tourisme peut être amené à vous contacter pour vous demander d'ouvrir les portes de votre établissement ou d'apporter votre soutien dans l'organisation d'un accueil. C'est un partenariat gagnant-gagnant.

Pour mieux vendre votre offre

L'ACCES DIRECT ET EXCLUSIF A NOTRE PLACE DE MARCHÉ

Internet est devenu en quelques années un acteur commercial incontournable. **L'Office de Tourisme propose un outil de commercialisation** accessible aux adhérents de l'Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves. **Une quarantaine de partenaires** nous ont fait confiance pour la commercialisation de leurs produits.

Si votre produit est compatible avec la place de marché, après signature de la convention et validation des engagements mutuels, vous recevez **une formation à l'outil** pour assurer la mise en ligne de vos offres et c'est parti !

Votre produit est disponible à la vente sur notre site internet **www.saintsorlindarves.com** ou par téléphone, par l'intermédiaire de nos conseillers en séjour.

Vous gérez les disponibilités, les tarifs et les conditions de vente de votre produit (en accord avec nos conditions générales de vente), le tout grâce à votre accès à l'extranet.

Ouverture, fermeture des plannings, un bon plan de dernière minute ? Nous vous aidons à mieux vendre vos produits.

L'outil permet également à ceux qui le souhaitent d'être commercialisés par l'intermédiaire d'opérateurs de voyages de notoriété nationale et internationale (selon leurs conditions de vente).

Pour qualifier votre offre

UN ENGAGEMENT RECIPROQUE EN FAVEUR DE LA QUALITE

En adhérant, **vous vous engagez à nos côtés dans la qualité d'accueil et de service** que vous réservez à vos clients. Répondre aux réclamations dans les 3 jours, mettre en place des actions correctives ou d'amélioration, contribuer à l'amélioration des services produits sur le territoire...

L'Office de Tourisme vous accompagne et vous conseille. Nous sommes à votre écoute.

UN NOUVEL ESPACE ADHERENT A VOTRE DISPOSITION

Vous avez accès à un espace dédié comprenant des informations utiles ...

DES TEMPS D'ECHANGES ET DE RENCONTRES DEDIES

En qualité d'adhérent, vous êtes invités à l'Assemblée Générale de l'Office de Tourisme, aux réunions publiques de préparation, de fin de saison et thématiques.

ETRE PARTENAIRE A L'OFFICE DE TOURISME, C'EST BENEFICIER DE SERVICES A LA DEMANDE

Adhésion de base

- ✓ Etre invité à l'assemblée générale annuelle, et recevoir les **comptes rendus d'activité** et le **bilan annuel** post assemblée générale
- ✓ Prendre part aux **votes lors des Assemblées Générales** et vous présenter comme **administrateur**

Adhésion + insertion brochure et site internet + autres services

- ✓ Etre invité à l'assemblée générale annuelle, et recevoir les **comptes rendus d'activité** et le **bilan annuel** post assemblée générale
- ✓ Prendre part aux **votes lors des Assemblées Générales** et vous présenter comme **administrateur**
- ✓ De **mettre à disposition du public vos dépliants** dans les locaux de l'Office de Tourisme
- ✓ **De figurer :**
 - **Sur le site Internet** de Saint Sorlin d'Arves
 - **Sur la brochure Hiver/Été ou les guides pratiques saisonniers** de Saint Sorlin d'Arves, selon les modalités définies sur le barème de cotisation
- ✓ Pour les hébergeurs : de rejoindre **la place de marché** de l'Office de Tourisme
- ✓ Pour les prestataires d'activités, de services, les commerçants et les hébergeurs hôteliers ou de plus de 8 lots :
 - **Un document dans la rubrique de votre activité**, à consultation du public (format évoluable, défini par l'OT)
 - **Un emplacement pour des prospectus de format A5**, dans les présentoirs de la Maison du Tourisme

Le fait de régler votre cotisation marque votre adhésion au but et aux projets de l'Office de Tourisme et votre positionnement en tant que partenaire de cet organisme.

Le montant de la cotisation est voté chaque année en assemblée générale.

LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME

En tant qu'Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves, nous nous engageons :

- Par la formation et les éducteurs, à renforcer les compétences et la connaissance qu'ont les conseillères en séjour des produits afin de favoriser leur fréquentation
- A assurer un conseil personnalisé à la clientèle pour s'assurer de l'adéquation entre la demande et le produit proposé,
- A mettre à disposition des socioprofessionnels s'inscrivant dans l'optique du positionnement, qu'ils soient porteurs de projet ou opérateurs, ses compétences internes dans le cadre d'un accompagnement,
- A mettre en place un plan de communication pour démarcher de nouvelles clientèles cibles,
- A mettre à disposition des socioprofessionnels toutes les infos leur permettant de mieux gérer leurs offres par la mise en place d'un observatoire dans la mesure où ils adhéreront à la démarche,
- A assurer une visibilité de la destination en assurant sa présence auprès des acteurs institutionnels, des partenaires et des réseaux labels auxquels la commune est adhérente.

CLASSEMENT ET DEMARCHE QUALITE

Les offices de tourisme peuvent se faire classer. C'est une démarche volontaire.

L'Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves, classé en catégorie III depuis novembre 2015, appartient au réseau OTF (Offices de tourisme de France). Ce classement est valable 5 ans. Il était le préalable nécessaire à l'obtention de la marque Qualité Tourisme.

L'Office de Tourisme dépose son dossier de demande de classement en catégorie I en 2017.

L'Office de Tourisme de St Sorlin d'Arves s'est engagé dans une démarche qualité, mettant ainsi la satisfaction de l'ensemble de ses clients, partenaires et interlocuteurs au cœur de ses préoccupations.

Il a donc formalisé toutes les procédures existantes ou nouvellement mises en place, professionnalisé ses actions, amélioré son organisation interne, défini les objectifs de chaque agent et de la structure, motivé l'ensemble du personnel et fait reconnaître ses compétences auprès de ses visiteurs et de ses partenaires.

L'Office de Tourisme a obtenu la marque Qualité Tourisme en mai 2017.



LES ENGAGEMENTS DE L'ADHERENT

En adhérant à l'Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves vous vous engagez à :

- Participer et prendre position lors des Assemblées Générales ;
- Nous soutenir dans nos démarches ;
- Etre présent et nous aider lors des manifestations et animations organisées par l'Office de Tourisme ;
- Adhérer à notre politique qualité (traitement et suivi des avis / réclamations) ;
- Répondre de manière courtoise à toute réclamation qu'elle soit justifiée ou non et dans les meilleurs délais ;
- Nous communiquer en temps réel tout changement concernant votre structure (dates d'ouverture/fermeture, changements de coordonnées, de tarifs...) afin que nous puissions mettre à jour vos informations sur notre site Internet et fournir aux touristes des informations actualisées ;
- Participer à nos enquêtes de satisfaction et de fréquentation ;
- Accueillir tout personnel de l'Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves souhaitant visiter l'établissement / connaître l'activité ;
- Transmettre votre documentation aux formats imposés. Tout autre format sera refusé ;
- Vous tenir informé de l'état des stocks de votre documentation mise à disposition dans notre espace accueil.

Nous vous informons que toutes les données transmises sur le dossier d'adhésion (formulaire papier ou par Internet) sont relayées au niveau local, départemental et régional et diffusées dans les documentations et sites Internet des organismes tels que : Apidae, Savoie Mont Blanc Tourisme, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, France Montagnes et d'autres supports de promotion de la destination.

Votre signature est obligatoire car elle donne aux organismes cités un droit d'usage des informations et images communiquées.

L'Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves se réserve le droit de modifier les descriptifs sur la base de données Apidae afin de respecter la ligne éditoriale du site Internet et des supports s'y attachant.

PIECES JUSTIFICATIVES OBLIGATOIRES

- Restaurant : KBIS - Certification HACCP (Obligatoire depuis le 01/10/2012)
- Transport de personnes (Taxi, VTC) : Capacité de transport, Assurance professionnelle, Copie de la licence Atout France
- Activités d'encadrement : Copie du diplôme et attestation d'assurance RC de l'année en cours
- Autres activités : KBIS ou justificatif équivalent
- Tous les adhérents : Copie de vos labels et classements (Qualité Tourisme, Tourisme Handicaps...)

COMMUNIQUEZ REGULIEREMENT avec l'Office de Tourisme !

L'équipe a besoin de connaître, en permanence, vos animations, vos nouveautés, d'avoir vos plaquettes en quantité suffisante...

**Il est indispensable de communiquer !
Plus tôt notre équipe connaîtra vos informations
et mieux nous ferons votre promotion.**