

# Office de tourisme de Trouville

## Référentiel BacPro AGOrA

### 1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client ou l'utilisateur

1.1.2. Apporter une réponse adaptée à la demande

1.1.3. Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés

### 1.3 Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur, l'adhérent

1.3.4. Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)

### 2.1 Suivi administratif de l'activité de production

2.1.3. Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production

### 2.3 Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail

2.3.1. Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation

### 3.1 Suivi de la carrière du personnel

3.1.1. Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel

## Contexte professionnel

Situé sur les quais, l'Office de Tourisme de Trouville-sur-Mer (ODT) met à la disposition des usagers un ensemble de services et d'informations (plans, activités touristiques et culturelles...).

Des conseillers en séjour sont présents pour informer et répondre à toute demande relative aux hébergements situés sur la station.

Un espace boutique permet aux touristes d'acheter des souvenirs, spécialités, livres et brochures sur la station et la région.

L'Office du Tourisme est un **EPIC (Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial)**. À ce titre, ce dernier bénéficie d'un budget propre, alimenté par des ressources qui proviennent notamment des ventes de biens et de prestations touristiques. Il est également autonome dans la gestion des emplois et ses salariés sont soumis au droit privé notamment en matière d'emploi.

L'Office du Tourisme organise avec son équipe « animations » un ensemble d'événements sur toute l'année à destination des petits et grands et des familles.

Le service commercial Groupes et Séminaires est à la disposition des professionnels pour répondre aux demandes de devis et concevoir des journées et séjours courts (réunions, séminaires, team-building...).

La qualité de l'accueil, de ses services et le professionnalisme de son personnel lui ont permis d'obtenir différents labels qualité :

- Label Qualité Tourisme
- Label Famille Plus
- LABEL TOURISME ET HANDICAP

La communication digitale occupe une part importante de l'activité de l'Office du tourisme. Ce dernier est présent sur :

- Instagram : @trouillesurmer
- Facebook : @TrouvilleTourisme
- Twitter : @ottrouville



Un comité de direction, présidé par le Maire de Trouville-sur-Mer, des représentants de la commune, des représentants du monde économique (Casino, Thermes, association de commerçants) se réunit au moins cinq fois par an afin :

- D'élaborer et valider le budget de l'Office du Tourisme ;
- De valider les recettes et les dépenses et déterminer ainsi le résultat ;
- De valider les orientations stratégiques de l'Office du Tourisme (animations, partenariats économiques) ;
- De statuer sur des questions relatives aux Ressources Humaines (recrutement, démission, rupture conventionnelle...).

Vous effectuez votre première période de formation au sein de l'Office du Tourisme. Vous allez être affect(é) auprès de Madame Séverine PRIETO, Directrice de l'ODT. Dans le cadre de vos différentes missions, vous travaillerez également au service Accueil. Nous sommes le 10 septembre 2023.

### Fiche d'identité de l'organisation

<b>NOM</b>	OFFICE DE TOURISME DE TROUVILLE SUR MER
<b>Statut</b>	Etablissement public local à caractère industriel ou commercial (EPIC)
<b>Adresse complète</b>	32 boulevard Fernand Moureaux 14360 TROUVILLE-SUR-MER
<b>Téléphone</b>	02 31 14 60 00
<b>Télécopie</b>	02 31 14 60 01
<b>Adresse mail</b>	information@odt-trouillesurmer.org
<b>Site Internet</b>	<a href="https://www.trouillesurmer.org">https://www.trouillesurmer.org</a>
<b>Effectif</b>	13
<b>TVA</b>	FR70529299596
<b>SIRET</b>	52929959600013
<b>Code NAF</b>	7990Z (Autres services de réservation et activités connexes)
<b>Convention collective</b>	1909 - Convention collective nationale des organismes de tourisme

### Jours & Heures d'ouverture Semaine (lundi au samedi)

#### D'AVRIL À OCTOBRE & VACANCES SCOLAIRES

- Semaine : 10 h – 18 h
- Dimanches et jours fériés : 10 h – 17 h

#### JUILLET – AOÛT

- Semaine : 9 h 30 – 19 h 00
- Dimanches et jours fériés : 10 h 00 – 18 h 00

#### DE NOVEMBRE À MARS (hors vacances scolaires)

- Semaine : 10 h – 18 h
- Dimanches et jours fériés : 10 h – 13 h 30



## Composition de l'équipe

### DIRECTION

**Séverine PRIETO**

Directrice générale

02 31 14 60 87

severine.prieto@odt-trouvillesurmer.org

### SERVICE ACCUEIL

**Maxime LECLERC**

Responsable Accueil et Qualité

02 31 14 60 09

maxime.leclerc@odt-trouvillesurmer.org

**Pascale MARECHAL**

Conseillère en séjour

02 31 14 60 00

pascale.marechal@odt-trouvillesurmer.org

**Lucas MARTIAL**

Conseiller en séjour

02 31 14 60 00

lucas.martial@odt-trouvillesurmer.org

**Pascaline RICHEBOURG**

Conseillère en séjour

02 31 14 60 00

pascaline.richebourg@odt-trouvillesurmer.org

**Marco LOPEZ**

Conseiller en séjour

02 31 14 60 00

marco.lopez@odt-trouvillesurmer.org

### COMMUNICATION ET PROMOTION

**Lucie SABATIER**

Directrice de la communication et de la promotion

02 31 14 68 74

communication@odt-trouvillesurmer.org

**Carine VERDIER**

Responsable promotion et commercialisation

02 31 14 60 11

carineverdier@odt-trouvillesurmer.org

**Armelle NIVET**

Attachée commerciale et référente Famille Plus

02 31 14 60 12

armelle.nivet@odt-trouvillesurmer.org

**Kevin LACHAUD**

Chargé de communication et de projet

02 31 14 68 13

kevin.lachaud@odt-trouvillesurmer.org

### ÉDITION, ANIMATIONS ET ATTRACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

**Chantal LEPRINCE**

Directrice de l'attractivité économique

02 31 14 60 28

chantal.leprince@odt-trouvillesurmer.org

**Myriam LAFARGE**

Chargée des animations

02 31 14 68 28

myriam.lafarge@odt-trouvillesurmer.org

**Sophie LEGRAND**

Infographiste

02 31 14 68 69

sophie.legrand@odt-trouvillesurmer.org



## Organisation du scénario

	SITUATION PROF	Missions	Compétences
Situation pro n° 1	Participer à la gestion courante de l'organisation	<b>M1.1</b> Créer l'organigramme de l'organisation	1.1.3. Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés
	<b>Lieu d'exercice</b> : Accueil	<b>M1.2</b> Créer un document d'affichage des horaires	1.1.3. Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés
		<b>M1.3</b> Informer les usagers d'une fermeture exceptionnelle	1.1.3. Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés
		<b>M1.4</b> Réceptionner des demandes d'informations, les traiter	1.1.2. Apporter une réponse adaptée à la demande
Situation pro n° 2	Programmer la prochaine réunion d'équipe	<b>M2.1</b> Créer un framadata, diffuser un sondage	2.3.1. Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation
	<b>Lieu d'exercice</b> : Direction	<b>M2.2</b> Valider une date et transmettre l'ordre du jour	
		<b>M2.3</b> Concevoir un modèle de liste d'émargement	
Situation pro n° 3	Actualiser les bases de données et élaborer des statistiques	<b>M3.1</b> Mettre à jour la grille tarifaire	2.1.3. Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production
	<b>Lieu d'exercice</b> : Direction	<b>M3.2</b> Élaborer les statistiques de fréquentation de l'ODT	
		<b>M3.3</b> Transmettre ses conclusions	
Situation pro n° 4	Participer à une procédure de recrutement	<b>M4.1</b> Mettre à jour une fiche de poste	3.1.1. Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel
	<b>Lieu d'exercice</b> : Direction	<b>M4.2</b> Élaborer une offre d'emploi	
		<b>M4.3</b> Communiquer via les réseaux sociaux sur l'emploi	




## Situation professionnelle 1

### La participation à la gestion courante de l'organisation

#### Mission 1 – Présenter l'organigramme de la structure

Madame PRIETO souhaite insérer dans le prochain bilan destiné aux membres du comité de direction un organigramme hiérarchique de l'office du tourisme. Cet organigramme ne doit pas faire apparaître les numéros de téléphone et les adresses électroniques. Une présentation professionnelle est attendue : logo, titre mis en valeur, identification des différents services.

**1.1.1 concevoir l'organigramme mis à jour au 1<sup>er</sup> septembre.**

**1.1.2 Enregistrer votre fichier sous S1\_C113\_ORGANIGRAMME\_ODT\_jj-mm-aaaa**   
**BacPro-AGORA\_OfficeDeTourisme-Trouville\_COR\_ORGANIGRAMME.pdf**

##### Ressources à disposition

- Composition de l'équipe
- Tuto organigramme [\[Word-SmartArt\]](#)

#### Mission 2 – Présenter les horaires de la structure

Votre responsable n'est pas satisfaite de l'affichage actuel des horaires. Elle souhaite un document plus dynamique et visuel. Elle a sélectionné deux modèles de présentation (**DOCUMENTS 1 et 2**) et vous demande de lui adresser une proposition de support.

**1.2.1 Concevoir le nouveau support et enregistrer le document sous S1\_C113\_HORAIREES\_jj-mm-aaaa** 

**1.2.2 Transmettre par courriel vos travaux à votre responsable**  
**BacPro-AGORA\_OfficeDeTourisme-Trouville\_COR\_HORAIREES.pdf**

##### Ressources à disposition

- Horaires de la structure (page...)
- Modèles (document 1 et document 2)
- Logos (dossier numérique support)

#### Mission 3 – Informer les usagers de la fermeture exceptionnelle de l'office du tourisme

Des travaux importants vont nécessiter la fermeture exceptionnelle de l'ODT. Il sera fermé du 25 au 27 septembre inclus. Une permanence sera assurée en mairie, 164 Bd Fernand MOUREAUX, de 09 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00. Une permanence téléphonique sera également mise en place de 10 heures à 17 heures au 0231.14.60.00. Votre responsable vous charge de préparer l'information aux usagers.

**1.3.1 Rédiger l'information en date du 10 septembre sur le modèle prévu**

**1.3.2 Enregistrer votre document sous S1\_C113\_FERMETURE\_ODT\_jj-mm-aaaa**   
**BacPro-AGORA\_OfficeDeTourisme-Trouville\_COR\_NOTE-INFORMATION.pdf**

##### Ressources à disposition

- Informations sur la structure / Informations usagers (dossier numérique support)

#### Mission 4 – Traiter les demandes d'informations

Nous sommes le 14 septembre. Vous ouvrez la messagerie du service, deux courriels sont à traiter à l'aide des ressources à disposition.

**1.4.1 Répondre au courriel de ce jour.**

**BacPro-AGORA\_OfficeDeTourisme-Trouville\_COR\_MAIL-DDE-INFORMATIONS.pdf**

##### Ressources à disposition

- Courriel reçu dans votre messagerie (doc. 3 et 4)
- Guides et brochures (dossier SUPPORT)
- Charte de bonne communication (document 5)



## Situation professionnelle 2- La programmation d'une réunion d'équipe

L'équipe complète de l'office du tourisme se réunit tous les deux mois afin de fixer les prochains axes de travail. Madame PRIETO présente également les dernières décisions du comité de direction. Celle-ci vous charge de préparer la réunion du mois d'octobre. Elle n'a pas encore fixé de date mais souhaite que la réunion se déroule le matin entre 9 h 00 et 12 h 00 en semaine 40 (1<sup>ère</sup> semaine du mois d'octobre), le lundi, mardi ou jeudi.

### Mission 1 – Planifier la réunion

Madame PRIETO utilise l'application libre FRAMADATE afin d'organiser ses réunions : <https://framadate.org/abc/fr/> Elle vous charge dans un premier temps de lancer un sondage pour évaluer la disponibilité des différents membres de l'équipe.

#### 2.1.1 Créer le sondage « spécial dates » depuis le site

#### 2.1.2 Conserver le lien transmis en le copiant dans un traitement de texte (S1\_C231\_LIEN\_REUNION\_jj-mm-aaaa ☒).

#### 2.1.3 Rédiger le courriel à l'attention des membres de l'équipe et envoyer une copie à votre responsable

**BacPro-AGORA\_OfficeDeTourisme-Trouville\_COR\_S2M1M2-MAIL-REUNION**

- Annoncer la prochaine réunion d'équipe.
- Demander à compléter le sondage.
- Préciser la date limite de réponse (avant le 20 septembre)
- Conclure + FP

### Ressource à disposition

- TUTO-SONDAGE-FRAMADATE (dossier numérique support)

### Mission 2 – Valider une date et rédiger le mail de convocation (avec l'ordre du jour)

Le 19 septembre. Vous avez récupéré le sondage complet de l'équipe de l'ODT (DOCUMENT 6).

#### 2.1.1 Déterminer une date de réunion permettant de vous assurer de la présence du maximum de membres de l'équipe notamment des responsables/directeurs des services.

#### 2.1.2 Rédiger le mail type de convocation en suivant le plan ci-dessous

**BacPro-AGORA\_OfficeDeTourisme-Trouville\_COR\_S2M1M2-MAIL-REUNION**

- Annoncer la prochaine réunion (préciser le jour et l'heure) et préciser que M. LOPEZ assurera la permanence.
- Enumérez l'ordre du jour à savoir :
  - Présentation des chiffres de la fréquentation saison estivale
  - Préparation des animations pour les vacances de la Toussaint et de Noël
  - Changement de fournisseur informatique – point sur la situation (cloud, messagerie et sécurisation des données)
  - Recrutement d'un nouveau conseiller séjour (CDD de 6 mois) en remplacement de Mme RICHEBOURG
  - Développement commercial de l'activité thermique – point sur les dernières offres
  - Divers
- Préciser que le repas sera pris sur place de 12 h à 13 h (commande de plateaux repas)
- Conclure et FP

### Mission 3 – Créer un modèle de liste d'émargement

Madame PRIETO souhaite créer un modèle de liste d'émargement applicable à l'ensemble des réunions d'équipe. Elle vous a transmis ses consignes (DOCUMENT 7).

#### 2.3.1 Concevoir le modèle de document. Vous le pré-complétez pour la prochaine réunion.

#### 2.3.2 Enregistrer votre travail sous S1\_C231\_EMARGEMENT\_jj-mm-aaaa ☒ et l'imprimer

**BacPro-AGORA\_OfficeDeTourisme-Trouville\_COR\_S2M3-LISTE-EMARGEMENT**



## Situation professionnelle 3

### L'actualisation des bases de données et élaborer des statistiques

#### Mission 1 – Déterminer les nouveaux prix de vente en boutique

En sa qualité d'EPIC, l'ODT commercialise des biens (serviettes, souvenirs...) et des services (billetterie) dans sa boutique. Madame PRIETO et son équipe de développement recherchent et négocient de nouveaux contrats avec des professionnels afin d'élargir leur activité commerciale. L'EPIC propose donc aux touristes dans son espace boutique des billets pour des sorties en bateaux, des visites de l'atelier du vitrail ainsi que des objets souvenirs.

Madame PRIETO souhaite présenter les nouveaux tarifs de certains produits. Elle vous transmet un fichier (fichier **NOUVEAUX TARIFS** – dossier **SUPPORTS**) et vous charge de terminer les calculs.

3.1.1 Déterminer le prix TTC de la billetterie en prenant en compte la commission prise par l'ODT (1ère feuille de calculs).

3.1.2 Déterminer le prix de vente TTC à partir du taux de marge appliqué par l'office du tourisme (2ème feuille de calculs).

3.1.3 Imprimer les deux tableaux

[BacPro-AGORA\\_OfficeDeTourisme-Trouville\\_COR\\_S3M1-NOUVEAUX-TARIFS.xlsx](#)

Nommage du fichier : **S1\_C213\_NOUVELLE\_GRILLE\_TARIFIAIRE\_jj-mm-aaaa**

#### Mission 2 – Établir les statistiques de fréquentation de l'office du tourisme

La saison estivale s'est terminée et Madame PRIETO souhaite désormais établir les statistiques de fréquentation de l'office du tourisme des visiteurs étrangers provenant uniquement de l'Union Européenne.

Elle vous a transmis un fichier (**STATISTIQUES FRÉQUENTATION** voir dossier **SUPPORTS**) et vous charge de procéder à certains calculs.

3.2.1 Terminer les calculs d'évolution de la fréquentation selon les consignes portées sur la première feuille du document. Mettre en forme vos deux tableaux, les imprimer avec leurs graphiques.

3.2.2 Terminer les calculs de répartition des voyageurs et son évolution (2ème feuille de calculs).

3.2.3 Imprimer le tableau professionnellement.

3.2.3 Transmettre par courriel à votre responsable le bilan de vos observations et votre fichier

##### **Contenu du bilan**

Commenter la répartition et l'évolution de la fréquentation de l'office du tourisme sur la période estivale et depuis 2021

Analyser la répartition des voyageurs en provenance de l'UE notamment pour les trois premiers pays d'origine.

Nommage du fichier : **S1\_C213\_STATISTIQUES\_FREQUENTATION\_jj-mm-aaaa**

[BacPro-AGORA\\_OfficeDeTourisme-Trouville\\_COR\\_S3M2-STATISTIQUES-FREQUENTATION.xlsx](#)



## Situation professionnelle 4

### La participation à une procédure de recrutement

Madame Pascaline RICHEBOURG a obtenu un congé formation d'une durée de 6 mois. Elle sera absente à compter du 4 décembre 2023 jusqu'au 2 juin 2024. Le comité de direction a validé son remplacement par un contrat en CDD. Madame PRIETO souhaite vous associer à cette procédure.

#### Mission 1 – Mettre à jour la fiche de poste de conseiller séjour

Madame PRIETO souhaite mettre à jour la fiche de poste de Madame RICHEBOURG. Celle-ci occupe le poste de référente pour la boutique de l'office du tourisme et à de ce fait des compétences particulières. Vous disposez des attendus de réalisation (DOCUMENT 8) de votre responsable et du fichier « FICHE DE POSTE CONSEILLER SEJOUR BOUTIQUE.docx » (dossier SUPPORTS). Il convient d'améliorer la qualité du document (logo, puces, mise en valeur des différentes rubriques, etc.).

##### 4.1. Mettre à jour la fiche de poste

Nommage du fichier : C311\_FICHE\_POSTE\_BOUTIQUE 📄

**BacPro-AGORA\_OfficeDeTourisme-Trouville\_COR\_S4M1-FICHE-DE-POSTE**

#### Mission 2 – Créer une offre d'emploi pour une mise en ligne sur les réseaux sociaux

Madame PRIETO envisage de diffuser une offre d'emploi sur les réseaux sociaux. Le profil de poste sera disponible sur le site internet de l'ODT rubrique « Recrutement ».

Elle a rassemblé un ensemble de documents pour vous aider à créer un document visuel à diffuser sur les trois réseaux (FB, Instagram et X).

##### 4.2.1 Concevoir le projet d'offre d'emploi

##### 4.2.2 Rédiger une proposition de message type à diffuser sur les réseaux sociaux (ANNEXE 1).

##### 4.2.3 Simuler le post sur les réseaux à l'aide de l'application <https://zeoob.com>

**BacPro-AGORA\_OfficeDeTourisme-Trouville\_COR-S4M2\_OFFRE-EMPLOI**

Nommage des fichiers : 📄

- S1\_C134\_OFFRE\_EMPLOI\_RS
- S1\_POST\_RESEAU-nom\_jj-mm-aaaa.png


#### Ressource à disposition

- Quelques conseils pour la rédaction d'une offre d'emploi sur les réseaux sociaux (DOCUMENT 9)
- Exemples d'offre d'emploi et de texte de publication (DOCUMENT 10)





DOCUMENT 1 – Modèle horaires 1




# HORAIRES


[www.tourisme-ferrieres-loiret.fr](http://www.tourisme-ferrieres-loiret.fr)  
18 grande rue - 45210 Ferrières-en-Gâtinais


AVRIL		MAI - OCTOBRE	
<b>LUNDI</b> Monday	Fermé	<b>LUNDI</b> Monday	Fermé
<b>MARDI</b> Tuesday	Fermé	<b>MARDI</b> Tuesday	Fermé
<b>MERCREDI</b> Wednesday	10 h 00 - 12 h 30 / 14 h 00 - 17 h 00	<b>MERCREDI</b> Wednesday	10 h 00 - 12 h 30 / 14 h 00 - 18 h 30
<b>JEUDI</b> Thursday	10 h 00 - 12 h 30 / 14 h 00 - 17 h 00	<b>JEUDI</b> Thursday	10 h 00 - 12 h 30 / 14 h 00 - 18 h 30
<b>VENDREDI</b> Friday	10 h 00 - 12 h 30 / 14 h 00 - 17 h 00	<b>VENDREDI</b> Friday	10 h 00 - 12 h 30 / 14 h 00 - 18 h 30
<b>SAMEDI</b> Saturday	10 h 00 - 12 h 30 / 14 h 00 - 17 h 00	<b>SAMEDI</b> Saturday	10 h 00 - 12 h 30 / 14 h 00 - 18 h 30
<b>DIMANCHE</b> Sunday	Fermé	<b>DIMANCHE</b> Sunday	Fermé


  


JUILLET - AOÛT	
<b>LUNDI</b> Monday	Fermé
<b>MARDI</b> Tuesday	Fermé
<b>MERCREDI</b> Wednesday	10 h 00 - 12 h 30 / 14 h 00 - 18 h 30
<b>JEUDI</b> Thursday	10 h 00 - 12 h 30 / 14 h 00 - 18 h 30
<b>VENDREDI</b> Friday	10 h 00 - 12 h 30 / 14 h 00 - 18 h 30
<b>SAMEDI</b> Saturday	10 h 00 - 12 h 30 / 14 h 00 - 18 h 30
<b>DIMANCHE</b> Sunday	10 h 00 - 13 h 00




  
02 38 26 04 05

  
@ferrierestourisme

  
ferrieres4vallees

  
CCAV Communauté de Communes des 4 vallées



DOCUMENT 2 – Modèle horaires 2



Office du tourisme du Pilat  
Bureau de Mallevall

## SAISON 2023

bureau.mallevall@pilat-tourisme.fr  
04 74 57 79 65



**Du 22 avril au 30 juin**

<b>Ouvert tous les WE</b>	Matin	Après-midi
Samedi et Dimanche	<b>10h - 13h</b>	<b>15h - 18h</b>

**Visite guidée gratuite à 15h**

---

**Du 1er juillet au 31 août**

<b>Ouvert 7 jours/7</b>	Matin	Après-midi
Du lundi au dimanche	<b>10h - 13h</b>	<b>15h - 18h</b>

**Visite guidée gratuite à 17h**

---

**Du 1er septembre au 29 octobre**

<b>Ouvert tous les WE</b>	Matin	Après-midi
Samedi et Dimanche	<b>10h - 13h</b>	<b>15h - 18h</b>

**Visite guidée gratuite à 15h**



[www.pilat-tourisme.fr](http://www.pilat-tourisme.fr)



DOCUMENT 3 – Mail de demande d'informations 1

**De :** nadine.mercier58@gmail.com  
**A :** informtion@odt-trouillesurmer.org  
**Objet :** demande de renseignements

Bonjour,  
 Nous envisageons de séjourner quelques jours dans votre station début 2024. Aussi, pourriez-vous me transmettre un guide des hébergements et un plan ?  
 Merci par avance,  
 Nadine MERCIER



## DOCUMENT 4 – Mail de demande d'informations 1

De : marc.alonzo12@orange.fr  
A : information@odt-trouillesurmer.org  
Objet : demande d'information

Bonjour,  
Passionné d'histoire et papa de trois enfants, nous envisageons de découvrir votre belle cité au mois de novembre prochain.  
Je souhaiterais savoir si vous disposiez d'un guide gratuit pour découvrir l'histoire de votre ville ou d'un jeu de piste adapté aux enfants ?  
Je vous en remercie par avance,  
Marc Alonzo

## DOCUMENT 5 – Charte de la bonne communication électronique



### Traiter une demande d'informations par email

Lorsque vous recevez un mail de demande d'informations, prenez le temps de bien analyser la demande afin d'y répondre efficacement.

Si l'internaute prend la peine d'envoyer un message par email, il doit recevoir en retour des éléments de réponses par email... quitte à lui offrir la possibilité de compléter sa demande par un autre canal.

Pour la rédaction de votre email, il faut donc attacher une importance toute particulière à :

- Mettre en confiance l'expéditeur par la reprise de la civilité et du nom de l'émetteur.
- Reformuler simplement sa question, ce qui prouve qu'il s'agit bien d'un traitement individualisé et humain et non d'une réponse automatique.
- Apporter une réponse précise à la demande et lui annoncer les éventuelles pièces jointes à l'envoi.
- Inviter de manière systématique les internautes à consulter le site Internet.
- Se montrer disponible pour toute autre question,
- Insérer une signature personnalisée (Nom et fonction) pour un prochain contact privilégié.

Au-delà du respect de ces consignes, l'orthographe est primordiale dans la qualité des relations que nous entretenons avec nos internautes.

Notre établissement dispose de nombreuses ressources en version PDF ou à consulter sur le site CALAMEO.



## DOCUMENT 6 – Résultats du sondage

octobre 2023				
	lun. 2	mar. 3	jeu. 5	
	9 h 00 - 12 h 00	9 h 00 - 12 h 00	9 h 00 - 12 h 00	
Vous	?	?	?	Enregistrer
LECLERC	✓		✓	<input type="text"/>
MARECHAL	✓	✓		<input type="text"/>
LEPRINCE			✓	<input type="text"/>
SABATIER	✓		✓	<input type="text"/>
MARTIAL	✓	✓	✓	<input type="text"/>
RICHEBOURG	✓	✓	✓	<input type="text"/>
LAFARGE		✓	✓	<input type="text"/>
LEGRAND	✓	✓		<input type="text"/>
VERDIER	✓	✓	✓	<input type="text"/>
NIVET	✓	✓		<input type="text"/>
LACHAUD		✓	✓	<input type="text"/>
Somme	★8	★8	★8	
11 votant-es				

## DOCUMENT 7 – Note de Mme PRIETO

De : severine.prieto@odt-trouillesurmer.org  
 A : information@odt-trouillesurmer.org  
 Objet : feuille d'émargement

Bonjour,

Je souhaite que vous me présentiez un modèle de liste d'émargement pour chaque réunion d'équipe. Ce modèle doit reprendre notre logo, le titre « FEUILLE D'ÉMARGEMENT », la date de la réunion, son objet et les horaires et le lieu. Dans un tableau, les différents participants inscriront leur nom, prénom et signeront. Prévoir une numérotation des participants. Merci par avance.

Mme PRIETO



## DOCUMENT 8 – Éléments complémentaires pour la rédaction de la fiche de poste

De : severine.prieto@odt-trouillesurmer.org  
A : information@odt-trouillesurmer.org  
Objet : mise à jour de la fiche de poste

Bonjour,

Voici certains éléments complémentaires à la rédaction de la fiche de poste de conseiller séjour au sein de notre office du tourisme.

Madame RICHEBOURG occupe le poste de conseiller séjour et est référente de la boutique. La référente boutique a également pour mission de gérer la caisse (gestion des encaissements, contrôle de caisse, remise en banque), d'enregistrer dans notre base de données tous les nouveaux produits et articles de la boutique, de créer et actualiser l'affichage des prix, de s'assurer de la bonne tenue de l'espace boutique (facing, mise en valeur de certains articles selon la saisonnalité).

Le conseiller en séjour doit être titulaire d'un diplôme ou d'un titre professionnel de niveau 5 à 6 en Tourisme et ou disposer d'une expérience significative dans le domaine. Il doit maîtriser la langue anglaise et une deuxième langue est souhaitée.

Pour les savoir-faire, le conseiller doit disposer de notions des classements/labels du secteur touristique, connaître les enjeux touristiques de l'office du tourisme de Trouville. Il doit être informé des principales offres touristiques de la station et de sa périphérie. En outre, il doit maîtriser les principaux logiciels bureautiques, les réseaux et médias sociaux et être en capacité d'alimenter la base de données TOURINSOFT (ou assimilée).

Il s'agit d'un contrat en CDD – Temps complet 35 heures hebdomadaires avec annualisation du temps de travail pour une période de 6 mois (à préciser pour le cas de Madame RICHEBOURG). Ses missions s'effectueront sur le site de Trouville, mais un permis B est nécessaire en cas de déplacements. Il s'agit d'un contrat à temps complet, avec travail le week-end et jours fériés (selon les plannings établis en avance). La rémunération est calculée selon la CCN des Offices de Tourisme échelon 1.2 indice 1460.

Les candidats ont la possibilité de nous transmettre leur candidature motivée via courrier à l'attention de Madame La Directrice de l'Office du Tourisme, 32 boulevard Fernand Moureaux 14360 TROUVILLE-SUR-MER ou par mail via information@odt-trouillesurmer.org

Bon courage,

S. PRIETO

## DOCUMENT 9 – Quelques conseils pour la rédaction d'une offre d'emploi sur les réseaux sociaux

Facebook et Instagram deviennent de véritables plateformes de recrutement. Dans une perspective où les baby-boomers s'en vont progressivement à la retraite et où les jeunes ont désormais le choix de leur futur employeur, vous devez trouver des moyens pour les accrocher et leur communiquer votre marque employeur. Les réseaux sociaux sont alors un excellent moyen pour faire passer votre message et attirer de nouveaux talents.

Munis de leur smartphone, les potentiels candidats sont très attachés au visuel. On évite donc de publier des documents PDF convertis en image contenant de longs textes (description du poste, avantages, etc.).

Le visuel devra donc être épuré au maximum et ne contenir que les principales caractéristiques du poste. L'information est ajoutée dans le texte de publication au-dessus du visuel. Si vous dirigez vers votre site Web, mentionnez les arguments principaux dans le texte de publication et invitez les gens à visiter votre site pour découvrir tous les détails entourant le poste. Un # emploi peut être un plus pour aider au référencement de votre annonce. Source : <https://knowledge.hubspot.com>



## DOCUMENT 10 – Exemples d’offre d’emploi et de texte de publication



Communauté de Communes  
**Lodévois & Larzac**

**NOUS RECRUTONS !**

**CONSEILLER EN SÉJOUR (H/F)  
SERVICE TOURISME**

Postulez dès maintenant

Communauté de communes Lodévois et Larzac  
12 août 2022 · 🌐

#OffreEmploi Nous recrutons un.une conseiller.ère en séjour au sein de notre équipe tourisme 🍷👏

MISSIONS PRINCIPALES

- ◆ Référent de la démarche Qualité (tourisme, classement...)
- ◆ Accueil information et conseils en séjour
- ◆ Promotion de la destination #LodevoisLarzac
- ◆ Vente de produits et services (boutiques, visites, billetteries...)

📄 Consultez l'offre et postulez : [bit.ly/poste\\_conseiller-tourisme](https://bit.ly/poste_conseiller-tourisme)

📅 Date limite de candidature : vendredi 16 septembre à 12h

Rejoignez-nous !



Pays de Montbéliard Tourisme  
19 décembre 2021 · 🌐

👉👉 Nous recherchons notre futur(e) conseiller(e) en séjour touristique !  
Si vous aimez le contact et si ça vous dit d'accueillir les touristes dans le Pays de Montbéliard... nous attendons votre candidature !

👉 Détails de l'offre : <https://bit.ly/3yzNBj9>

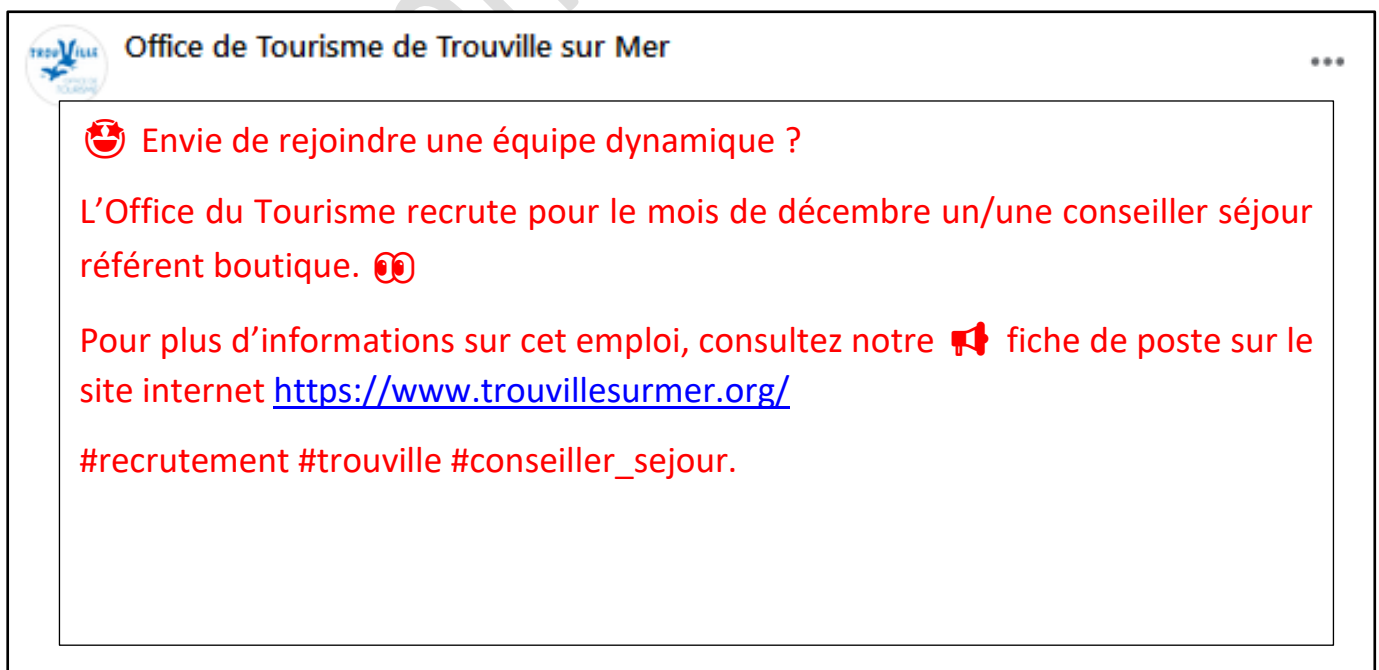
**ON EMBAUCHE !  
CONSEILLER(E) EN SÉJOUR**

Vous êtes motivé, organisé, rigoureux avec le sens du contact, venez-nous rejoindre !

👍❤️ 24

8 commentaires 74 partages

## ANNEXE 1 – Proposition de texte de publication



**Office de Tourisme de Trouville sur Mer**

🍷 Envie de rejoindre une équipe dynamique ?

L'Office du Tourisme recrute pour le mois de décembre un/une conseiller séjour référent boutique. 🍷

Pour plus d'informations sur cet emploi, consultez notre 📄 fiche de poste sur le site internet <https://www.trouillesurmer.org/>

#recrutement #trouville #conseiller\_sejour.