

# Lettre d'information n°1

Chers partenaires-adhérents, l'été touche à sa fin et nous espérons qu'il vous a été profitable.

Un bien bel été qui s'achève et qui parfois malgré de fortes chaleurs aura su ravir les petits et les grands. L'équipe de l'Office de Tourisme vous souhaite une belle fin de saison, un bon repos et une bonne préparation de la saison hivernale !

## Fermeture de l'accueil du public au Plateau d'Assy

En juin dernier, le Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme faisait le choix difficile de fermer son antenne d'accueil des publics au Plateau d'Assy. En effet, depuis l'ouverture de l'antenne d'accueil chez Mountain Store, l'équipe de l'OT assurait l'ouverture des antennes d'accueil de Mountain Store, du Plateau et de Plaine-Joux (hiver-été) pour le confort optimal des visiteurs en séjour sur la commune.

Or, l'affluence de fréquentation des publics chez Mountain Store, six à dix fois plus importante qu'au Plateau d'Assy, a poussé obligé l'Office de Tourisme à faire des choix.

Au-delà de sa mission d'accueil des publics, l'Office de Tourisme est aujourd'hui un opérateur touristique local chargé, notamment, de créer de la valeur ajoutée pour les acteurs touristiques de la commune et la commune elle-même. Il a pour vocation d'impulser la dynamique touristique, d'être un apporteur d'affaire reconnu localement et un stimulateur de croissance. Il vend des produits, gère des équipements, développe des projets et renforce l'attractivité du territoire. Sa volonté aujourd'hui, au-delà du conseil éclairé qu'il s'attache à fournir à l'ensemble de ses visiteurs, consiste à mener des actions concrètes en faveur de l'augmentation de la fréquentation touristique.

La démultiplication de ses antennes d'accueil mobilise toute l'équipe sur une mission d'accueil essentiellement, freinant ses missions de développement au profit des acteurs touristiques locaux.

Ainsi, le Conseil d'Administration et la mairie ont fait le choix de recentrer les missions de l'équipe autour de ses ambitions premières afin d'améliorer la qualité de ses prestations et l'impact de son action au service des professionnels touristiques de la commune que vous représentez.

Les effectifs actuels de l'Office de Tourisme et le constat fait que seul 10 % des clientèles poussent la porte des OT, ne lui permettent pas de démultiplier actuellement ses antennes d'accueil sur l'ensemble de la commune du fait notamment de son étendue géographique. Des solutions sont à l'étude pour répondre à ces orientations :

- Consolider l'équipe chargée de l'accueil et du conseil en faisant appel à des étudiants en alternance ou en stage pour répondre à l'afflux de visiteurs que la fermeture du Plateau ne parviendra pas à compenser et pour libérer les compétences nécessaires aux missions de développement,
- Professionnaliser encore le dispositif d'accueil en mobilité initié été 2014 (VTT électrique + carriole) dans le but de délivrer des conseils éclairés « hors les murs » là où se trouve les publics (Eglise, Plaine-Joux, Base de Loisirs, Chef-Lieu, sur les pots d'accueil de la commune, chez certains prestataires, etc...).

Un kit d'accueil sera prochainement mis à disposition des commerces et acteurs touristiques locaux désireux de se faire les ambassadeurs de l'offre touristique du territoire.

Les bureaux de l'équipe de l'Office de Tourisme subsiste au 35, place du Docteur Joly au Plateau d'Assy et l'ensemble de l'équipe reste à la disposition de ses partenaires-adhérents sur rendez-vous.

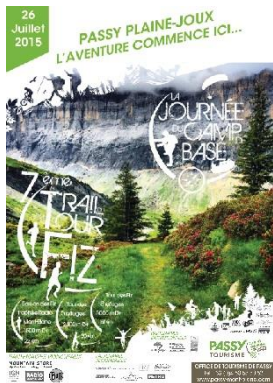
## Horaires d'ouverture au public



A compter du **31 août** et jusqu'au 19 décembre, le public pourra retrouver l'équipe d'accueil de l'Office de Tourisme de Passy au [point d'accueil chez Mountain Store](#), du lundi au samedi de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h.

---

## Bilan de l'été



Cet été 2015 aura connu une météo bien plus clémente que 2014, bien que très chaude par moment. Les activités au lac de Passy, maquillage et clown, ont été un succès. La journée du Camp de Base couplée au Trail du Tour des Fiz a fait le plein, comme chaque année.



Cette année l'Office de Tourisme a relancé l'accueil en mobilité. Vous avez pu rencontrer Blandine, au contact des publics, de mi-juillet à fin août sur la commune de Passy : au lac, au Plateau d'Assy, à Plaine-Joux et sur les événements de la commune...



Nouveauté de cette année : l'Office de Tourisme a mis en place un système de [location de VTT électriques à Mountain Store](#). Pour une heure, deux heures ou même la journée, découvrez comment rouler branché ! L'opération se prolonge jusqu'au 31 octobre, alors n'hésitez plus !

---

## Adhésions à l'Office de Tourisme

A partir de la mi-octobre, l'Office de Tourisme lancera sa campagne d'adhésion pour l'année 2016. Pour les personnes n'ayant pas encore réglées leur cotisation 2015, n'attendez plus pour régulariser votre situation !

Pour tous les autres, rendez-vous très prochainement.

Etre adhérent à l'Office de Tourisme de Passy en 10 points :

1. Participez à la réflexion sur l'évolution de l'Office de Tourisme
2. Bénéficiez d'une communication touristique élargie
3. Rejoignez un réseau de 190 acteurs touristiques professionnels
4. Augmentez votre visibilité et votre notoriété sur les outils de communication

5. Bénéficiez des conseils d'une équipe de professionnels à votre écoute
6. Intégrez un réseau d'information sur tous les sujets d'actualité
7. Accédez au service commercial de l'Office de Tourisme pour la commercialisation de vos prestations
8. Bénéficiez d'un accompagnement sur le numérique et dans vos projets et démarches
9. Développez la fréquentation de votre établissement ou de votre activité
10. Participez à la promotion de la destination Passy Mont-Blanc

Merci à tous de votre confiance renouvelée !

---

## Ça y est ... votre Office de Tourisme est « marqué » !



Voilà plus d'un an maintenant que l'Office de Tourisme s'y préparait, le voilà aujourd'hui, depuis le mois de mai, certifié par la Marque Nationale QUALITE TOURISME.

Un engagement qualité qui signe le point de départ d'un défi qualitatif permanent !

L'Office de Tourisme de Passy a fait l'objet d'un audit réalisé les 23 et 24 avril par un cabinet extérieur et indépendant. Les prestations offertes au client ont été évaluées au regard des objectifs définis dans la démarche qualité.

Il permet :

- d'améliorer sans cesse la qualité des services,
- de garantir au client une marque digne de confiance,
- de maintenir la crédibilité de la marque Qualité Tourisme™.

*L'obtention de la Marque Nationale Qualité Tourisme, signifie, pour l'Office de Tourisme de Passy de garantir, en s'appuyant sur les besoins et les attentes de la clientèle, qu'il s'engage à la satisfaire, en adaptant l'offre touristique aux évolutions de la demande.*

Sur le terrain, cette démarche qualité se caractérise par :

- l'obtention d'un label ou d'une marque,
- son caractère volontaire,
- un audit des prestations tous les trois ans sur la base d'un référentiel reprenant les objectifs,
- l'évaluation permanente de la satisfaction des clients.

Adhérer à Qualité Tourisme™ présente des avantages concrets. La marque améliore la lisibilité de l'offre touristique de qualité. Elle constitue une garantie pour les touristes et visiteurs. Elle assure une promotion accrue, en France et à l'étranger, des professionnels engagés dans la qualité.

Les meilleurs ambassadeurs, c'est vous !

Plus la marque sera portée par des professionnels, plus elle gagnera en force et plus elle sera connue. A présent certifié, l'Office de Tourisme de Passy est à vos côtés pour vous accompagner dans une telle démarche, jusqu'à l'obtention de cette marque. Intéressés pour être vous-aussi « marqués » ? Faites-vous connaître !

## Toute l'année, vos interlocutrices :



**Sophie BRUN**

**Direction/Finances/Ressources humaines/Juridique/Gestion administrative/Ingénierie touristique/Relations publiques**

Ligne directe : 04 50 58 82 22

[direction@passy-mont-blanc.com](mailto:direction@passy-mont-blanc.com)



**Alisson GUILLÔME**

**Accueil/Gestion de l'information**

Ligne directe : 04 50 58 80 52

[info@passy-mont-blanc.com](mailto:info@passy-mont-blanc.com)



**Sabrina ANSANAY**

**Commercialisation/Qualité/Adhésions/Hébergements/Tourisme durable**

Ligne directe : 04 50 18 33 70

[reservation@passy-mont-blanc.com](mailto:reservation@passy-mont-blanc.com)



**Sybille BARTHET**

**Animation/Évènementiel**

Ligne directe : 04 50 18 33 68

[animation@passy-mont-blanc.com](mailto:animation@passy-mont-blanc.com)



**Perrine GUILLOT**

**Promotion/Communication/Webmarketing/Relations presse et médias**

Ligne directe : 04 50 18 33 69

[presse@passy-mont-blanc.com](mailto:presse@passy-mont-blanc.com)



**Caroline ROSSI**

**Développement/Animation de réseau**

Ligne directe : 04 50 18 33 67

[developpement@passy-mont-blanc.com](mailto:developpement@passy-mont-blanc.com)

---

## Rejoignez l'Office de Tourisme de Passy sur Facebook



Quelques chiffres pour commencer :

Facebook est le 2ème site internet le plus visité dans le monde après Google, un utilisateur passe en moyenne 6h45 par mois sur le réseau.

Notons également qu'en 2015, on compte 30 millions d'utilisateurs en France ; 30% de la population française possède un compte et s'y connecte régulièrement.

### [Source](#)

En connaissant ces chiffres, peut-on encore imaginer se passer de Facebook dans sa stratégie de promotion ? L'Office de Tourisme de Passy a créé sa page Facebook en 2010. L'animation de cette page fait aujourd'hui partie intégrante de sa stratégie de communication.

Mais alors, pourquoi et comment utiliser Facebook pour promouvoir votre activité ?

Nous vous apportons quelques réponses :

Pourquoi créer votre page ?

1. **Promouvoir vos offres spéciales** : que ce soient des offres de dernières minutes, des offres permanentes ou des packages événementiels, Facebook est un support efficace pour donner de la visibilité à vos offres.
2. **Déployer vos événements** : lorsque vous mettez en ligne un événement sur votre page, vous lui donnez plus de visibilité mais avez aussi accès à des outils très pratiques. Vous contrôlez la diffusion et la liste des invités, vous visualiser en temps réels les inscriptions, vous pouvez imprimer la liste des invités, y joindre des images, des mise à jours ou des articles et interagir directement avec la liste d'internautes.
3. **Questionner vos clients et les fidéliser** : récolter des avis, lancer une enquête sur la qualité, s'enquérir des attentes de vos clients pour cette année... Vous fidéliserez vos clients en leur proposant de garder un lien avec vous "Rejoignez notre communauté sur Facebook, profitez d'avantages exclusifs et suivez l'actualité de notre établissement ».
4. **Trouver des clients potentiels** : attirer, en organisant des jeux concours, en proposant du contenu intéressant et des avantages.
5. **Optimiser votre référencement** : mettre en place une page rend votre activité plus visible et permet de mettre un lien supplémentaire vers votre site officiel.

Comment créer votre page ?

Il est d'abord nécessaire de créer un profil gratuit à votre nom sur Facebook, puis d'y associer une « Fan page » ou « un profil entreprise ».

Bien que Facebook soit relativement simple d'utilisation, quelques subtilités sont tout de même à connaître afin de ne pas entrer en conflit avec les règles d'utilisation.

L'Office de Tourisme de Passy se tient à votre disposition pour vous accompagner dans cette démarche. N'hésitez pas à prendre contact avec Perrine !

Alors, en 2015, « Facebookez-bien » et rejoignez-nous !

---

## **Assemblée Générale du 8 juillet 2015**

Vous n'avez pu participer à l'Assemblée Générale de l'Office de Tourisme le 8 juillet dernier ?

Retrouvez la note de synthèse présentée à cette occasion en [cliquant ici](#).