



# Journée Qualité des référents Qualité des Offices de tourisme de Savoie

10 Juin 2024



by Alexia Mercorelli

# Menu du jour

Le nouveau référentiel Destination d'Excellence

Travailler avec l'IA

Echanges d'expérience entre les OT



# Le nouveau référentiel destination d'excellence - découverte

## Aperçu du Référentiel

Découvrez les principales exigences du nouveau référentiel "Destination d'Excellence". Ce référentiel vous aidera à positionner votre office de tourisme comme une référence en matière de qualité et d'expérience visiteur. Passez en revue les critères clés et préparez-vous à les mettre en œuvre.

## Critères du volet Qualité

Explorons ensemble les différents points du référentiel. Apprenez comment évaluer votre office de tourisme selon ces critères et identifiez les domaines à améliorer pour atteindre l'excellence.

# La page d'information Atout France

<https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence>



**Destination d'excellence | Atout France**

Publié le 22/04/2024 Lecture : 4 minutes



# Le nouveau référentiel



## Évaluation en vue de l'obtention du label Destination d'Excellence



Évaluation en vue de l'obtention du label Destination d'Excellence

### EVALUATION COMPLETE

#### PROMOTION / COMMUNICATION

##### Stratégie de promotion

1- L'OT définit sa stratégie et ses objectifs de promotion et de communication sur tous supports (site internet, brochures, réseaux sociaux)\*

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Cette stratégie est revue annuellement en fonction de l'analyse des résultats, l'opportunité de revoir ou non la stratégie est étudiée annuellement mais la révision n'est pas systématique. Non audité en votre mystère. Famille Information Communication Coef 9. Kattaguide

2- L'OT formalise une ligne éditoriale\*

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Définition d'une fréquence de mises à jour, de types de contenus, de la longueur du message, du ton, des objets, tonnage, du responsable par support digital. Il s'agit de définir son message digital en : contenu, ton, site web, chat, applications, les réseaux par objet, support et moyen de fréquence de mises à jour, des types de contenus, la longueur du message, le ton, le tonnage, les responsabilités. La formalisation peut prendre des formes variées : stratégie de communication et de publication sur mobile et sur internet, grand-public, etc. Non concerné possible dans le cadre d'une visite mystère. Famille Information Communication Coef 9 Kattaguide

3- La charte graphique ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports numériques

Oui  Non  Non concerné

Si plusieurs sites internet, il existe une cohérence entre une uniformisation de la charte graphique. Si l'OT comprend plusieurs BT, il n'est pas obligatoire de disposer d'un site internet par BT. Famille Information Communication Coef 9 Kattaguide

##### Présence numérique

4- La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Si plusieurs sites internet, l'ensemble des sites est audité. Si l'OT comprend plusieurs BT, il n'est pas obligatoire de disposer d'un site internet par BT. Le site internet est adapté à la lecture en mobile sur tous supports numériques. Famille Information Communication Coef 9 Kattaguide



# Le nouveau référentiel

Volet qualité : 171 critères (suivant les options choisies)

Volet Eco responsable : 73 critères (à partir du critère 172 chapitre  
Accessibilité

Parmi les principaux changements sur le volet qualité :

- regroupement de certains critères (exemple Espace accueil)
- réorganisation de certains critères (exemple stratégie socio pro regroupée avec stratégie générale)
- suppression de certains critères (par exemple reformulation / fiches de poste / entretien annuel ...)
- précisions ajoutées dans les infos bulles
- les critères du groupe qualité de destination passent en point BONUS



# L'IA dans l'OT - comment l'intégrer au quotidien pour faciliter la vie de tous

Et vous quel usage vous en faites ?

# L'IA dans l'OT - comment l'intégrer au quotidien pour faciliter la vie de tous

## 1 Aide rédactionnelle

Découvrez les performances de Chap GPT / versus réponses OT

## 2 Recommandations Personnalisées

Découvrez comment l'IA peut analyser les données de vos visiteurs pour leur proposer des activités, des hébergements et des restaurants sur-mesure. Offrez une expérience ultra-personnalisée qui fidélise votre clientèle.

## 3 Automatisation des Tâches

Apprenez à utiliser l'IA pour automatiser certaines tâches répétitives de votre office de tourisme, telles que la gestion des réservations, la mise à jour des tarifs et des disponibilités. Gagnez en efficacité et focus sur l'essentiel.

## 4 Aide pour la conception des supports

Explorez comment l'IA peut vous aider à mettre en place des supports attractifs avec un gain de temps considérable.



# Focus sur

## Chat GPT

Découvrez les performances de Chat GPT / versus réponses OT

## Gamma

Apprenez à utiliser l'IA pour automatiser certaines tâches répétitives de votre office de tourisme

# Réponses OT

Dans les tests réalisés, on note que les réponses effectuées avec ChapGPT4.0 sont concrètes et opérationnelles. Le client reçoit une réponse précise.

Pour les réponses réalisées par les conseiller en séjour, les infos sont moins précises et la réponse n'est pas directe. Il y a des renvois vers les sites internet. Le nom de la personne n'est pas toujours repris dans le mail.



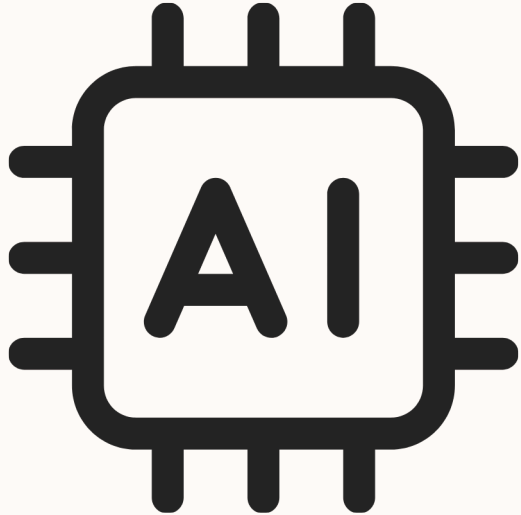
## Les astuces Chat GPT

- être précis dans le prompt (la demande effectuée)
- utiliser l'outil pour les traductions
- utiliser l'outil pour avoir des propositions de réponses (surtout dans des situations délicates - exemple réclamations)
- utiliser l'outil pour préparer des exemples de réponses / corriger les fautes d'orthographe
- utiliser l'outil comme aide rédactionnelle - document qualité, stratégies...

**Mais attention !**

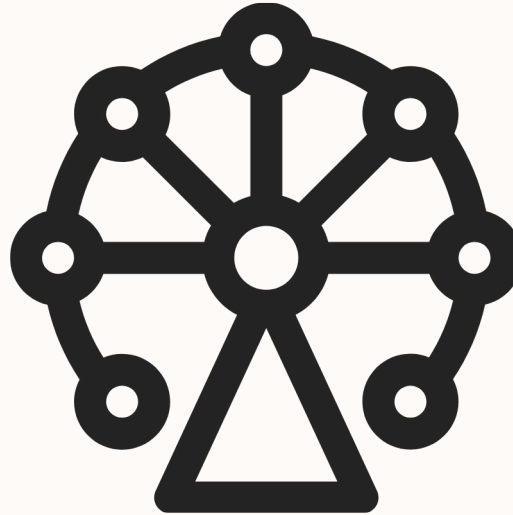
**Toujours relire et vérifier l'info et les sources utilisées**

# Présenter avec Gamma



## Texte généré par IA

Créez vos textes à partir de vos données ou de simples instructions



## Choix des thèmes

Personnalisez vos présentations avec vos logos, photos et éléments propres



## Exportation facile

Partagez directement en PDF ou retravaillez sur PowerPoint



**Merci à toutes pour votre enthousiasme  
et votre participation**

Pour allez plus loin ... Alexia Mercorelli - Protourisme - 06 21 91 17 18