



DESTINATION
SAINT-ÉMILION
OFFICE DE TOURISME
DU GRAND SAINT-ÉMILIONNAIS



Académie du Jeudi
9 janvier 2025

LES SERVICES DE MON OFFICE DE TOURISME

SERVICE ACCUEIL

- 7 Guides conférenciers / conseillers en séjour permanents
- 5 guides conférenciers / conseillers en séjour saisonniers
- 3 conseillers en séjour :
- 1 référente “accueil dématérialisé”
- 1 référente “boutique”
- 1 référente “billetterie”



Marjorie
MICHEL



Christelle
BONNER



Lydie
FAQUIN



Alice
DIR



Sarah
RETTENMAIER



Marion
RITOUX



Mélanie
LENORMAND



Marianne
BARDET



Léna
COLMART



Maureen
MATHIOT



Pilar
TELLO
MONTERO

Contacts et disponibilités

Notre équipe ACCUEIL est disponible du lundi au dimanche de 9h30 à 17h30 (horaires variables en fonction des périodes)

accueil@saint-emilion-tourisme.com / 05 57 55 28 28



L'office de tourisme en quelques chiffres

364 jours d'ouverture du standard téléphonique
et 344 jours d'ouverture au public

225 000 personnes accueillies à l'office en 2023

133 000 brochures distribuées

5 langues parlées (Français, Anglais, Espagnol, Allemand, Italien)

2 300 visites guidées (visites des souterrains, balades dans les vignes, visites de ville ou thématiques) pour 60 000 personnes guidées

Une boutique à l'image de la Destination

Une billetterie "partenaires et activités de loisirs"

1 300 Châteaux du jour sur une année (pour 143 propriétés viticoles participantes)

Nos métiers de l'accueil : Les missions du conseiller en séjour

- Accueil et renseignement dans les 3 langues
- Conseil éclairé pour apporter une réponse adaptée et personnalisée
- Promotion du territoire
- Vente de produits touristiques
- Garantir le bon fonctionnement de l'accueil
- Missions complémentaires

Les experts du territoire !

Les compétences et qualités requises :

- Maîtrise des techniques d'accueil
- Maîtrise de 2 langues étrangères
- Connaissance du territoire et de la Gironde
- Aisance relationnelle
- Esprit d'équipe
- Savoir s'adapter et être réactif
- Polyvalence



LAISSEZ- VOUS GUIDER 2025



SAINT-EMILION-TOURISME.COM



Nos métiers de l'accueil : Les missions du guide

- Création et réalisation de visites guidées de la cité et du vignoble, en 3 langues
- Effectuer des visites sur un territoire plus large selon les demandes
- Traduction et/ou relecture de documents en français, anglais, espagnol et allemand
- Missions complémentaires

Les compétences et qualités requises :

- Maîtrise des techniques de guidage
- Passion pour le patrimoine culturel et viticole
- Maîtrise de 2 langues étrangères
- Connaissance du territoire et de la Gironde
- Aisance relationnelle
- Savoir s'adapter et être réactif
- Polyvalence

Nos métiers de l'accueil : L'accueil téléphonique et numérique

- Un poste dédié en back office
- Gestion des appels entrants (plusieurs lignes en même temps)
- Conseil éclairé
- Promotion du territoire et des produits touristiques
- Gestion des courriels
- Gestion du back office (statistiques, préparation affichage, MAJ documents internes...)
- Missions complémentaires

Les compétences et qualités requises :

- Maîtrise des techniques d'accueil et d'un standard téléphonique
- Maîtrise de 2 langues étrangères
- Connaissance du territoire et du fonctionnement interne
- Maîtrise de l'outil informatique
- Aisance à l'oral comme à l'écrit
- Savoir s'adapter et être réactif
- Être polyvalent et organisé



SERVICE COMMUNICATION ET RELATIONS PARTENAIRES



Mélyna
FAYARD



Manon
TRESARIEU



CassandreD
EROUBAIX



Léa
PAYEN

Contacts et disponibilités

Notre équipe CRP est disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Mélyna FAYARD : melyna.fayard@saint-emilion-tourisme.com / 05 57 55 28 29

Manon TRESARIEU : m.tresarieu@saint-emilion-tourisme.com / 05 57 55 28 26

Léa PAYEN : l.payen@saint-emilion-tourisme.com / 05 57 55 28 24

Cassandre DEROUBAIX: communication@saint-emilion-tourisme.com

Développer mon réseau

Chaque année, l'office de tourisme vous propose différents rendez-vous inter-réseau.

En 2025 :

- **Les Académies du Jeudi (tous les premiers jeudis du mois, hors juillet et août)**
- **Assemblée générale, jeudi 20 mars**
- **Forum des adhérents, jeudi 20 mars**

Pourquoi ? Pour vous faire connaître, développer votre réseau, promouvoir votre activité, lier des partenariats avec d'autres structures... C'est aussi l'occasion pour nos équipes de vous rencontrer !



Référencer ma structure pour accueillir la presse

En 2024 :

- 36 journalistes et accompagnateurs accueillis
- 35 retombées presse et réseaux sociaux
- + de 30 adhérents ayant accueilli des journalistes

Nous adaptons le programme du/de la journaliste en fonction de sa demande et de son média. Les accueils presse sont ainsi organisés en fonction de thématiques spécifiques (séjour slow, à pied depuis la gare, en famille, en couple, vignoble...)

Notre rôle :

- Montrer la diversité de l'offre touristique du territoire en incluant les adhérents/partenaires dans les programmes (restaurants, hébergements, activités..)
- Nous sommes disponibles le jour de l'accueil presse en cas de problèmes, retards...
- Vous référencer auprès de toutes les sollicitations presse que nous recevons (Gironde Tourisme, CRTNA...)

NB: Chaque programme est différent, nous pouvons avoir des demandes sur 3 jours comme sur une seule matinée.



- En 2024: Notre page "agenda" est la deuxième page la plus consultée de notre site web : 35 000 vues.

BALADE HIVERNALE & RÉCONFORT AU COIN DU FEU

au Château Champion
à Saint-Émilion

ACCUEIL SUR RDV
Tous les mercredis et samedi, du
12 Février au 08 Mars à 15h00

Mercredi 12 Février	Samedi 15 Février
Mercredi 19 Février	Samedi 22 Février
Mercredi 26 Février	Samedi 1 Mars
Mercredi 5 Mars	Samedi 8 Mars

20^e par
personne

- Dégustation de 2 vins
- Balade au cœur du vignoble
- Boissons chaudes au choix & douceurs au coin du feu



Infos et réservation :
06.09.11.53.48

info@chateau-champion.com



Mettre en avant mon événement

Pour chacun de vos événements ponctuels (ceci n'inclut donc pas des visites/activités régulières), l'office de tourisme est à votre disposition pour les mettre en avant sur l'agenda web.

La visibilité de votre événement sera également accrue grâce à une diffusion sur les écrans situés à l'accueil ainsi qu'en général des relais sur nos réseaux sociaux.

Visuels, descriptifs, lien de réservation : transmettez tous vos éléments ! Encore + de communication pour des manifestations annuelles (saint-valentin, Noël...)

Mes services à la carte

Nous avons conscience que vos besoins peuvent être ponctuels (un évènement, une nouveauté...), c'est pourquoi en tant qu'adhérent, nous vous proposons désormais de prendre des services à la carte, sans avoir besoin de souscrire à un Pack (ou en supplément).

Reportage Vidéo* :

**Réalisation d'un reportage vidéo libre de droits - Format Interview 1/2 Journée de tournage pour 1min30 de vidéo.
300 € HT**

Reportage Photo* :

**Réalisation d'un reportage photos libre de droits - 1/2 Journée de reportage pour 20 photos en HD.
200 € HT**

Réseaux sociaux* :

**Une publication Facebook et 2 Story Instagram/Facebook dédiées à la promotion de votre activité ou vos évènements, sur nos réseaux.
80 € HT**

Newsletter grand public

**Envoi d'une Newsletter personnalisée et dédiée à la promotion de votre activité et/ou vos évènements, à l'ensemble de nos abonnés.
200 € HT**

**Accompagnement aux Réseaux Sociaux :
1/2 Journée d'accompagnement personnalisé sur la thématique "Découverte et prise en main des réseaux sociaux".
200 € HT**

Support Promotionnel* :

**Création d'un support promotionnel pour votre usage (affiche ou flyer).
300 € HT (hors impression)**

**selon cahier des charges*

En 2024:

- Notre page “Châteaux du Jour” est la sixième page la plus consultée de notre site web : 17 000 vues.

Les châteaux du jour

En accord avec la refonte de notre site web, la méthode de sollicitation pour être château du jour s’améliore :

- Réception d’un mail automatique pour mise à jour des disponibilités
- Toutes les informations accessibles depuis l’espace adhérent

Les châteaux du jour :

- Propriétés viticoles du Grand Saint-Emilionnais
- 2-5 propriétés par jour
- Visibilité supplémentaire pour votre structure

Nouveautés 2025:

- incitation à indiquer des horaires d’ouverture/de visite, avec ou sans rendez-vous
- proposition d’envoi d’un email ou SMS de rappel 2 jours avant la date de châteaux du jour



Commercialiser mon activité



En 2024:

- Environ 30 partenaires commercialisés en ligne et au desk

Lorsqu'un partenaire sollicite l'OT pour commercialiser sa ou ses visites/activités, le CRP :

- **Confirme qu'il est possible de commercialiser la visite/activité**
- **Envoie la convention de collaboration au partenaire pour l'informer des différentes conditions de collaboration (dont la commission de 12% pour l'OT) ainsi que le cahier des charges**

Lorsque les étapes internes de mise en billetterie sont réalisées par l'office de tourisme, le partenaire reçoit un lien de la page Réservation (billetterie en ligne) pour validation, ainsi qu'un accès vers sa plateforme de suivi des ventes.

Nouveautés 2025:

- Obligation de régularité des offres sans modifications intempestives :
 - *Toute modification de date, d'horaire ou de tarif, annule le cahier des charges en cours, supprime les visites et devra donner lieu à un nouveau cahier des charges*
- Engagement à respecter les créneaux commercialisables alloués :
 - *Si plus de la moitié des créneaux n'ont pas été ouverts par le partenaire, le produit ne sera pas repris l'année suivante et sera susceptible de ne plus être commercialisé au cours de l'année*
- Limite imposée à 2 produits (indépendamment des langues) par partenaire en billetterie



Labelliser ma structure

Dans le cadre de sa démarche Qualité Tourisme et afin de valoriser l'offre du territoire, l'Office de Tourisme du Grand Saint-Emilionnais accompagne toutes les structures souhaitant être labellisées :

- Vignobles et découvertes (payant en 2025)
- Tourisme et handicap
- Accueil vélo

Notre rôle:

- Un rendez-vous pour effectuer une pré-visite chez cet adhérent. Durant cette pré-visite, le collaborateur du service CRP utilise la grille de notation pour vérifier que tous les critères soient respectés.
- En cas de manquement à certains critères, le membre du service CRP en informe le partenaire afin qu'il puisse mettre en place les actions correctives nécessaires.
- Prise de contact avec Gironde Tourisme pour fixer une date d'audit

Egalement un accompagnement pour :

- Les classements de meublés



SERVICE COMMERCIAL ET RÉCEPTIF



Cécilia
Beck



Elodie
Debaulieu



Chloé
Hélix



Tifenn
Jardin

Contacts et disponibilités

Notre équipe commerciale est disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30.

Cécilia BECK: c.beck@saint-emilion-tourisme.com / 05 57 55 28 25

Elodie DEBAULIEU: e.debaulieu@saint-emilion-tourisme.com / 05 57 55 23

Chloé HELIX: c.helix@saint-emilion-tourisme.com / 05 57 55 28 21

Tifenn JARDIN: commercial2@saint-emilion-tourisme.com / 05 57 55 28 13

Présentation du service commercial et réceptif

Immatriculation Atout France = Agence de voyages réceptive

Notre statut d'agence de voyages nous permet de créer des programmes et de les commercialiser en sollicitant nos partenaires adhérents.



Les missions du service commercial et réceptif



Promouvoir le territoire du Grand Saint-Emilionnais

- **Création de programmes-types ou sur-mesure en fonction de la demande des clients.**
- **Commercialisation de prestations touristiques regroupant parfois plusieurs destinations touristiques proches**
- **Sollicitation des partenaires**

Les missions du service commercial et réceptif



Répondre aux demandes clients par email, téléphone ou face à face

Création de programmes avec mise à jour de brochures, mise à jour de nos offres et nos tarifs sur le site vers fin août

Prospection et fidélisation :

- Démarchage physique : hôtels sur Bordeaux, salons du tourisme en mars, octobre
- Démarchage par visio conférences : cafés réseaux de l'OT de Bordeaux,
- Déjeuners BCB pour présenter notre service, développer notre réseau et découvrir de potentiels nouveaux partenaires,
- Envoi de 3 newsletters par an pour fidéliser nos clients

La collaboration avec les autres services de l'OT



Service Accueil

Les responsables du service Accueil gèrent les plannings des guides. Nous les sollicitons afin de connaître les disponibilités des guides (les guides accompagnent la majorité de nos groupes).

Échanges avec les guides concernant la programmation, le déroulé ou la logistique de certains programmes.

Service comptabilité

Factures partenaires, gestion de la caisse journalière.

Service CRP

Echanges sur les partenaires lors de programmes sur mesure en fonction de la demande reçue.

Notre clientèle

Professionnels du tourisme :

Croisiéristes, TO, agences de voyages, autocaristes

Particuliers

Visites privées du village et des monuments souterrains

Entreprises

Séminaires, séminaires résidentiels incluant des activités de loisirs (cohésion d'équipe)

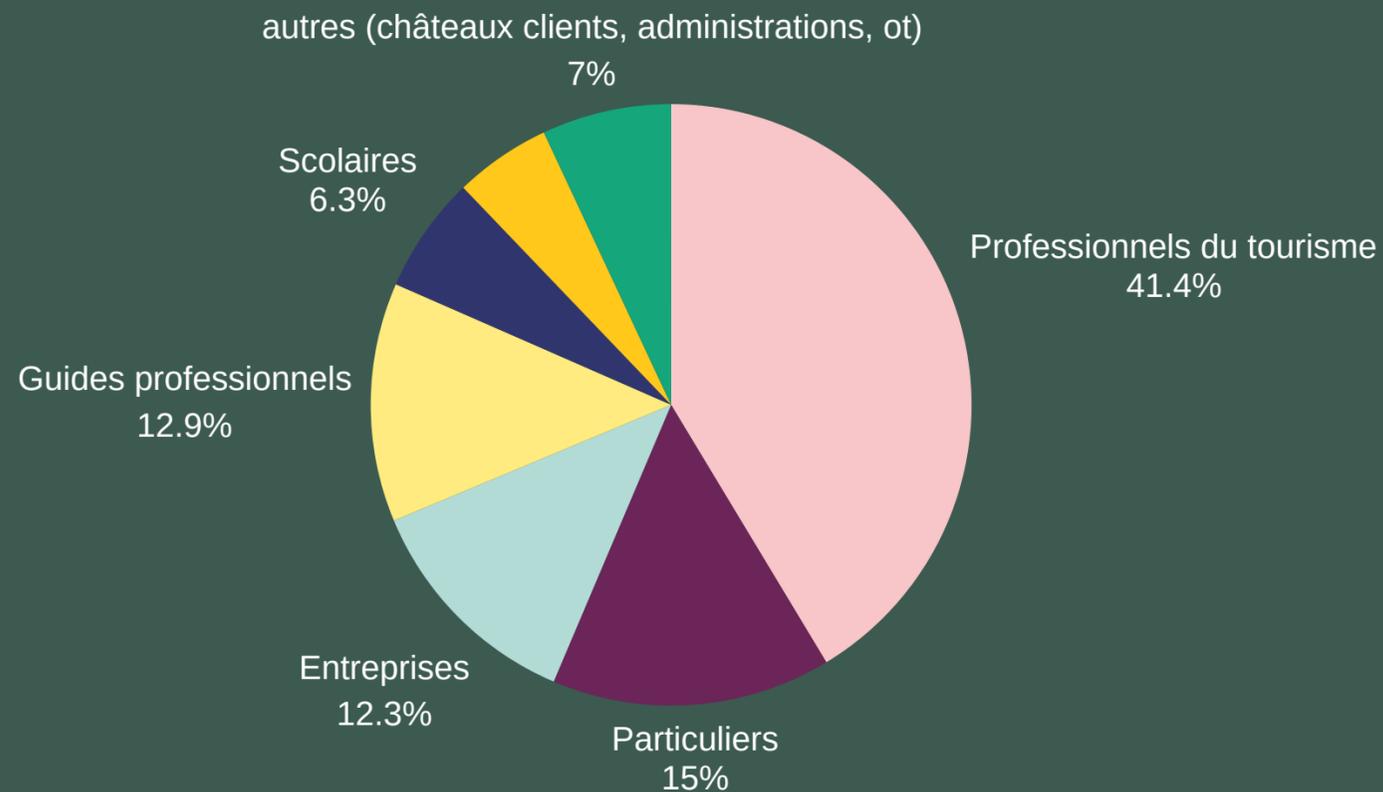
Guides professionnels,

Accès monuments souterrains

Ecoles, associations

visites thématiques, programmes-types

Selon notre enquête clientèle, échantillon de 450 enquêtes 43,6% de nos visiteurs sont français, puis américains, allemand et espagnol.



Promotion = connaissance du territoire



Les visites partenaires

Expérimenter = connaître 😊

Pour faire au mieux la promotion de notre territoire et en être les spécialistes de destination, nous réalisons, comme le CRP, des visites partenaires. Généralement en basse saison, quand les demandes clients diminuent entre décembre et février.

Cela nous permet de rencontrer nos partenaires pour mettre des visages sur des noms, échanger, découvrir ce que vous faites, tester vos produits.

C'est ce qui nous permet d'être force de proposition et de répondre au mieux aux demandes clients.

Travailler ensemble



Deux façons de travailler ensemble :

- En fonction de votre activité (propriété viticole, hébergeur, activité de loisirs, etc.) Vous proposez un **SERVICE**. Notre mission est d'être **APPORTEUR D'AFFAIRES** : nous faisons le lien en étant l'interlocuteur privilégié entre vous et nos clients, afin de permettre aux deux parties d'effectuer des opérations commerciales.

On va vous solliciter et vous mettre en avant, mais au final **c'est le client qui a le dernier mot et qui décide de concrétiser ou non l'offre que nous lui proposons.**

- Vous avez également la possibilité d'être apporteur d'affaires pour nous !
Ex : Un groupe est hébergé chez vous ou suit une visite et dégustation, vous pouvez les diriger vers nous en leur proposant des activités annexes.

Travailler ensemble



Après l'adhésion à l'office de tourisme

Le partenaire est contacté pour savoir s'il souhaite et s'il a les capacités d'être proposé à nos clients comme un prestataire groupe. Il reçoit en février un google form où inscrire ses souhaits et propositions. Si sa réponse est positive, on le recontacte!

En fonction des offres existantes, nous formalisons notre partenariat par des documents appelés cahier des charges pour vous proposer sur :

- des offres packagées figurant dans la brochure groupes loisirs comme « la journée vigneronne » ou « journée entre Pierre et Vin », ou du sur-mesure
- des offres séminaires et post séminaires pour les entreprises
- les coffrets cadeaux Pass'Escapade : produits packagés incluant plusieurs partenaires : hébergeur, restaurateur, activité de loisirs, propriété viticole.



Merci pour votre écoute !

AVEZ-VOUS DES QUESTIONS ?