

## Saisie des contacts en 10 étapes



## Outil de Comptage / Gestion Relation Client Destination Gers

<http://grc.cdttl32.com/Accueil.aspx>

**Contact** = toute personne qui s'adresse à vous (comptoir/téléphone/mail) pour des informations touristiques

**Nombre de personnes** = c'est le contact + les personnes qui l'accompagnent (entrées ou pas dans la structure!)

**Visiteur** = toute personne qui passe la porte de la structure

## >> SAISIE DES CONTACTS

**1** **AU COMPTOIR** TÉLÉPHONE EMAIL / COURRIER POINT MOBILE

**2** **Origine contact(s)** (obligatoire)

AUTRE PAYS...

Obligatoire

**Astuce** : sauf si type de contact tel/mail : 99999 autorisé

**3** **Profils contact(s)**

Précisez pour « Famille »

**Nombres de personnes présentes au total :**

- +

**Nombre de personnes** = c'est le contact + les personnes qui l'accompagnent (entrées ou pas dans la structure!)

**Rappel** : Une famille = mini 2 ; couple = 2 ; solo = 1 ; groupe = mini 3

**4** **Type de contact(s)**

- « Locaux » = contact venant du périmètre de la ComCom et/ou de la proximité venant régulièrement
- « Nouveaux arrivants » = contact qui s'installe et vient vivre dans la comcom
- « Plaisanciers » = contact qui pratique la navigation fluviale !

**5** **Demande(s) contact(s)**

Sélectionner la demande du contact ET affiner avec les sous-thématiques

**6** **Tranches d'âge**

**Astuce** : si plusieurs personnes - tranche d'âge de la personne avec qui vous échangez

**7** **Coordonnées contact(s) :**

Conseil : rechercher une ville ou un code postal ci-dessus afin de remplir automatiquement les champs correspondants ci-contre...

**8** **Météo du jour :**

Astuce : ci-dessus, nous pré-sélectionnons pour vous la dernière météo saisie du jour.

**9** **Informations complémentaires diverses :**

Aucune information ici...

A n'utiliser que si la thématique n'est pas existante en étape 5

**10** **Heure de la saisie :**

Important : Par défaut l'enregistrement de la date et de l'heure de la saisie se fait automatiquement. Si vous le souhaitez, modifiez les champs date et heure ci-dessous :

Je ne change la date et l'heure que si ma saisie est différée

ENREGISTRER & AJOUTER. EFFACER LE FORMULAIRE.

## Quelques Astuces =

- Un groupe de 50 personnes mais qu'1 personne qui entre et qui vous parle = **1 contact / 50 personnes / 1 visiteur**
- Un couple mais qu'1 personne qui entre et qui vous parle = **1 contact / 2 personnes / 1 visiteur**
- 2 personnes se renseignant au comptoir pour un groupe de 50 personnes qui viendrait plus tard, ne compter que ceux présents actuellement dans le Gers = **1 contact / 2 personnes / 2 visiteurs**
- 1 personne se renseigne pour un groupe de 50 pers. par téléphone/ mails/ courrier = **1 contact / 50 personnes / 0 visiteur**
- Lors d'un déplacement en extérieur (salon,..), ou d'une panne, pour la saisie différée, on saisit **L'ENSEMBLE** des contacts : **ON NE REMPLIT PAS 1 contact / 250 personnes.**  
>> On **DOIT AVOIR** 250 contacts/ et + de 250 personnes !  
(Les personnes ne viennent pas toutes du même endroit, n'ont pas le même âge, et ne demandent la même chose). Si les contacts ne sont pas qualifiés, ils n'ont aucun intérêt !

## >> SAISIE DES VISITEURS



### Rappel:

- **Visiteur** = toute personne ou groupe qui passe la porte de la structure et qu'elles me parle ou pas !

Vous pouvez l'ajouter soit « en direct » ou soit à la fin de la journée (principe de bâton ou cellule de comptage).

Nombres de visiteur(s) à ajouter :

0

Date/Heure de la saisie :

- Ne rien cocher ou modifier ci-dessous (fonctionnement normal) pour enregistrer automatiquement l'heure actuelle avec votre saisie.  
- Ou bien : cocher la case "Prendre en compte la date et l'heure de saisie..." pour ignorer la date et l'heure actuelle et personnaliser la date et l'heure ci-dessous à votre convenance.

Prendre en compte la date et l'heure de saisie ci-dessous (ignorer l'heure actuelle).

Date (JJ/MM/AAAA) : 18 octobre 2017    Heure (HH:MM) : 15:21:08 UTC+2

**Astuce** : une personne qui demande juste les toilettes ou un plan de ville pour livraison = 1 visiteur uniquement (pas 1 contact) !

# *Saisie des contacts en 10 étapes*

## *Outil de Comptage / Gestion Relation Client Destination Gers*

<http://grc.cdtl32.com/Accueil.aspx>

*Référent Outil Comptage / CDT Destination Gers*

**Aurélié Villain**

*Chargée d'études &  
des données touristiques*

[obseco1@tourisme-gers.com](mailto:obseco1@tourisme-gers.com)

*Tél : 05 62 05 95 95*

