

Service Groupe OT Sancy

Déroulement lorsque le service groupe vous demande un devis pour un groupe



Prise de contact

- Le client prend contact avec le service groupe pour obtenir un devis pour l'organisation d'un séjour
- **Nous l'interrogeons afin d'obtenir la demande la plus précise pour vous.**
- Nous savons que certaines demandes client sont peu précises (dates, nombre de personnes...). Sachez que nous l'avons interrogé et qu'à ce stade de sa démarche, il n'a pas plus d'éléments à communiquer.
- Lorsqu'un client demande un « tout compris », nous avons la plupart du temps joué notre rôle de conseil éclairé sur les activités, loisirs, visites, ... (indication de distance par rapport au lieu d'hébergement, de tarif, de durée, de public concerné...). Mais au final c'est le client qui choisit également les activités. Nous proposons ou sollicitons, dans le cas de demandes de tout compris, les structures "organiseurs de séjour".

Demande de devis hébergeurs

- Suite à ce questionnaire, **nous demandons un devis à plusieurs prestataires hébergeurs.** Pourquoi ce choix plutôt que de vous adresser directement les coordonnées du client ? Pour nous assurer que le client ne reste pas sans réponse. Il nous est arrivé plusieurs fois de rester sans aucune réponse et nous ne pouvons pas nous le permettre pour ne pas perdre le groupe et qu'il choisisse une autre destination.

Retour des devis

- **Attention** : Nous ne modifions pas ce devis ni sur la forme ni sur le fond et nous le transférons tel quel au client.
- **Notre conseil** : certains nous renvoient un mail avec simplement un tarif. Nous vous suggérons de reprendre la demande (date, séjour en BB ou ½ pension, nombre de personnes, gratuité, supplément, réduction, ce que le prix comprend ou ne comprend pas, montant de l'acompte ou des arrhes, date d'option....) et de joindre une fiche descriptive de votre hôtel avec quelques photos (notamment pour les demandes séminaires).
- **Important** : Merci de m'informer si vous êtes complets et que vous ne pouvez pas accueillir le groupe afin que je ne reste pas sans information.

Transfert des devis au client

Nous renvoyons les devis au client au fur et à mesure de leur réception et nous lui précisons qu'il **doit contacter l'hébergement de son choix** pour réserver.

Nous lui demandons de nous tenir informés de la poursuite de ses démarches car nous mettons des cadeaux d'accueil à sa disposition à son arrivée.

Coordonnées client

- Après réception de votre devis, **nous vous adressons les coordonnées du client**. Nous vous remercions de nous tenir informés des réservations. De notre côté, nous relançons le client (sans échéance précise) pour savoir si les devis qu'il a reçus lui conviennent. **Attention cependant, notre rôle consiste à mettre en relation le client et l'hébergeur, nous comptons sur vous pour la suite de la démarche commerciale et pour la prise de contact en direct avec le client.**

Quelques informations...

- **Aucune commission** n'est prélevée sur ces séjours. Nous sommes intermédiaires pour faciliter la démarche du client.
- **Seules conditions pour être démarché par le service groupe** : être partenaire de l'Office de Tourisme et être à jour de la taxe de séjour.