



# DÉMARCHE DE PROGRES À L'OFFICE DE TOURISME TOURISME DURABLE ET PARCOURS CLIENT

**Mardi 22 mars à 13h30  
à Marvejols en Lozère**

Eductours pour les OT d'Occitanie  
Prochain arrêt : Marvejols, en Lozère !

## Public

Conseillers en séjour, Responsable boutique,  
Responsable Accueil et/ou Directeurs  
d'Office de Tourisme, Membres de vos CODIR  
et CA (élus et/ou socio pros)

## Inscription

Renseigner et retourner le formulaire  
avant le 15 mars à partir du lien suivant :  
<https://forms.gle/JVAtS7WioSBY6RT87>

L'eductour se déroulera sur la demi-journée.  
Possibilité d'accueil par l'OT, dès 10h pour une visite  
gratuite de la porte du Soubeyran et sa scénographie

*Collation sucrée et salée offerte.  
Aucune participation financière  
n'est sollicitée.*

**Dans le cadre de l'animation de la démarche de progrès Marque  
Qualité Tourisme en faveur des Offices de Tourisme, nous vous  
invitons à découvrir des organismes locaux de tourisme ayant  
des stratégies innovantes tout en répondant aux nouveaux  
enjeux de nos métiers.**

Le CRTL et Lozère Tourisme en lien avec l'Office de Tourisme vous  
proposent un temps d'échange autour d'une démarche guichet  
unique « Tourisme, Commerce et Culture » intégrant les enjeux du  
Tourisme Durable.

Un concept innovant à l'Office de Tourisme :

- résolument tourné vers une **offre globale**,
- une **scénographie** intégrant l'apport du **numérique** : flash code, casques réalité virtuelle 3D, vidéo, tablette, table numérique,
- une démarche de **classement éco-tourisme**.

## PROGRAMME

**Intervention de Nathalie Bonnal - Manager Office de Tourisme**

- **L'évolution des services** à l'Office de Tourisme face aux attentes des divers publics (locaux, touristes, socio-pro),
- **La Marque de destination et scénographie** en adéquation avec le territoire,
- Comment **intégrer et adapter les nouveaux services** et outils numériques dans le **parcours clients** ?

**Intervention de Sophie Pirkin - Chargée de mission Tourisme Durable au Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie.**

- **Les enjeux pour la profession** et ses acteurs avec une évolution de la demande pour les produits « boutique » en Office de Tourisme,
- Comment rendre la boutique « responsable » ? : **présentation d'une « charte durable » applicable à la boutique.**

« Les Gévaudanaises de Lozère » vous présenteront les espaces : Comptoir du Gévaudan, l'espace Expo, l'espace conseils client ... les étapes de sa réalisation (travaux, cadre juridique, partenariat, recrutement, ...) ainsi que les premiers retours (tops et flops) depuis l'ouverture.

Les outils utiles pour vos offices de tourisme vous seront communiqués lors d'un moment d'échange convivial.