

Annexe n°2					
Guide de la marque QUALITE TOURISME™ pour la filière des Offices de Tourisme					
Modalités des Tests à distance et Visites Mystère par canaux					
		Tests à distance			Visite client mystère accueil
		Appel téléphonique	Mail/formulaire contact	Réseaux sociaux	
Visite mystère	Office de Tourisme sur un seul Bureau d'information Touristique	2 dont un en langue étrangère (fréquentation principale de l'office)	2 (dont une demande de documentation, dont un en langue étrangère)	1 sollicitation sur un RS parmi ceux sur lequel l'OT est présent	1
	Office de Tourisme sur plusieurs Bureaux d'information Touristique	<p><u>Si centrale d'appel :</u> Nb d'appels = (nb BIT principal + BIT échantillonnés) X 2 (avec des questions sur les différentes destinations) dont au moins la moitié en langue étrangère</p> <p><u>Si absence de centrale d'appel :</u> 2 appels au BIT principal et 2 à chaque BIT échantillonnés dont au moins la moitié en langue étrangère</p>	2 auprès du BIT Ppl (dont un en langue étrangère) et 2 auprès de chaque BIT échantillonnés (dont un en langue étrangère)	1 sollicitation sur un RS parmi ceux sur lequel l'OT est présent auprès du BIT Ppl et 1 auprès de chaque BIT échantillonnés (ou 2 sollicitations au total si un seul réseau social pour l'ensemble des BIT).	1 pour le BIT principal et 1 /BIT échantillonnés
Audit complet	BIT Principal	2 dont un en langue étrangère (fréquentation principale de l'office, les appels peuvent donc concerner le BIT le plus fréquenté)	2 (dont une demande de documentation, dont un en langue étrangère)	1 sollicitation sur un RS parmi ceux sur lequel l'OT est présent	Pas de visite en client mystère de l'accueil. En cas d'absence de fréquentation de l'OT le jour de l'audit, et si les critères ne peuvent être évalués par observation, une simulation d'entretien avec un conseiller-e sera réalisée.