

FI9.1 Demande groupe à l'accueil

Pôles concernés : accueil, commercial, et promotion si renfort téléphonique.

Appel d'un client
*Le chargé du service commercial est **disponible** : TRANSFERER APPEL*

*Le chargé du service commercial **n'est pas disponible***

Le CS qui reçoit la demande **a le temps** :

Suivre les étapes ci-dessous selon la situation du client : déjà client ou nouveau client.

Le CS qui reçoit la demande **n'a pas le temps** :

Inviter la personne à rappeler en fonction du planning du chargé du service commercial ou à formuler sa demande par mail à : receptif@auch-tourisme.com

Client déjà en contact avec le service

S'appuyer sur son dossier :

L:_Commun_OT\9_Commercialisation\Enregistrement\« année »

Poursuivre l'échange.
Cf. **FI9.2** selon étape en cours.

Nouveau client

Questionner le client sur ses intérêts, budget, durée, public...
→ Proposer l'envoi de la brochure groupe par mail ou courrier.

Si date connue :
→ Vérifier disponibilité des guides sur le calendrier Outlook PAH
Consulter le tableau répartition des thématiques et langues par guides ici :
L:_Commun_OT\9_Commercialisation\Enregistrement\Compétences des guides PAH

Si dispo guide :
→ Remplir le **MOD 9.2** le plus précisément possible.
/! coordonnées, date et jour de la visite.
→ Nom la fiche infos : **AA-MM-JJ_Fiche_infos_Nom_du_groupe**
(ex : 20-12-26_Fiche_infos_Amis_Vieil_Auch)

→ Créer dossier dans :
L:_Commun_OT\9_Commercialisation\Enregistrement\« année »
Nom du dossier : date de séjour AA-MM-JJ + nom du client
→ Archiver fiche infos + échanges mails clients