

**CORRECTION**  
**Cas « OT ARRAS »**

**Partie 1 : Contribuer au développement de la relation commerciale**

**ANNEXE 1 → OFFRE PERSONNALISEE POUR LA SORTIE DU 29/06**

Brouillon enregistré\_ ↗ ✕

Destinataires Fouquet.lsf@gmail.com

---

Objet Sortie scolaire

---

Madame Fouquet,

En réponse à votre demande de sortie scolaire effectuée par mail pour 12 personnes + 2 accompagnants sur le thème de la gastronomie, nous pouvons vous proposer les activités suivantes :


- **La ferme aux chiconnettes** d'Achiet le Grand où deux passionnés vous feront découvrir la culture traditionnelle de l'endive et de la confiserie.  
La visite dure 1h15 et son coût est de 4.50€ par personnes.
- **La brasserie St Germain** d'Aix Noulette où la visite guidée de la brasserie vous permettra de découvrir les processus de fabrication de la bière et des spiritueux.  
La visite dure 1h15 et son coût est de 6€ par personne.
- **L'atelier de biérogie** chez Marcel qui se situe rue de la taillerie à Arras où vos élèves pourront s'initier à la biérogie et apprendront à déguster de la bière (selon l'âge requis pour cette activité).  
La visite dure 1h00 et son coût est de 16.50 € par personne.


Nous restons à votre entière disposition pour toute réservation ou questions.


Bien cordialement.


L'équipe d'animation de l'OT Arras


Envoyer





























Justification de la personnalisation de l'offre :

- Impossible de proposer L'attaque des fromages de la citadelle qui exige un minimum de 15 personnes alors que le groupe de Mme Fouquet sera composé de 14 personnes.
- Impossible de proposer Découverte du marché d'Arras vu que les visites se font le samedi et la alors que la sortie de Mme Fouquet est prévue un mercredi.
- La ferme aux chiconnettes et la Brasserie St Germain pourraient correspondre aux attentes de Mme Fouquet car ces activités sont en lien avec la gastronomie comme demandé et le fait que

ça soit à l'extérieur d'Arras ça ne pose pas de problème vu que l'établissement scolaire possède des mini-bus pour le déplacement.


- L'atelier de biérogologie chez Marcel pourrait également correspondre vu son lien avec la gastronomie. Je ne propose cependant que l'activité d'1h car selon l'âge des participants, la dégustation ne sera pas possible (pas d'alcool aux mineurs).

## Partie 2 : Développer la satisfaction de la clientèle

### ANNEXE 2 → VALEUR EN % DES AVIS

Avis	Nombre de notes attribuées	Valeur en %
Excellent	49	50.04%
Très bon	31	37.85%
Moyen	3	3.61%
Médiocre	0	0
Horrible	0	0
Total	83	100

### ANNEXE 3 → NOTE D'INFORMATION

	<b>Note d'information N°18</b>	<b>Date : 17/06/N</b>
<b>De : Le/la chargé/e d'accueil X</b>		<b>À : Nadine DARTOIS</b>
<b>Objet : Les bornes de satisfaction</b>		
<p>Les bornes de satisfaction posent de nombreuses questions aux consommateurs. Leur objectif est simple : récolter « à chaud » l'avis de tous les clients. L'installation des bornes est très facile et peu coûteuse pour les résultats immédiats. Elles permettent de suivre constamment des indicateurs de mesure pour pouvoir réagir rapidement. De plus, l'approche ludique de cette solution assure un nombre important de clics.</p>		
	<b>Avantages</b>	<b>Inconvénients</b>
Borne smileys	*Mobile, facilite les déplacements	*Ne permet pas de poser qu'une question unique *Ne permet pas d'en savoir plus sur les motifs d'insatisfaction
Tablettes	*Propose divers types de questions : smileys, choix unique, ouverte ... tout est imaginable.	* Peu mobile car besoin d'un branchement électrique *Attention de ne pas faire de questionnaires trop longs donc inadaptés
XXXXXXXXXX stagiaire		

ANNEXE 5 → Le E-Mailing

**Brouillon enregistré** \_ ↶ ✕

**Destinataires** Inconnue à ce jour

**Objet** Arras panoramique : une journée découverte vous est offerte

Chers partenaires,

**Connaissez vous notre jolie ville d'Arras ?**

L'office de tourisme d'Arras pays d'Artois offre à ses partenaires autocaristes de la région Hauts de France, une journée « Arras panoramique » le 29 juin prochain.

Au programme :

- ↳ un petit déjeuner de bienvenue vous sera offert ;
- ↳ une visite offerte au choix ;
- ↳ déjeuner libre dans un des établissements de la ville à vos frais ;
- ↳ seconde visite offerte au choix.

Parmi les visites proposées vous trouverez :









- ♦ **Les carrières Wellington** : un lieu unique chargé d'histoire et d'émotion
- ♦ **Les Boves et le Beffroi** : les incontournables de la ville
- ♦ **La visite de la ville** : à pied accompagné d'un guide conférencier
- ♦ **La visite de la Citadelle** : inscrite sur la liste du patrimoine mondial de l'UNESCO

Nous serons heureux de vous accueillir dans notre ville touristique d'Arras ce 29 juin afin d'échanger avec vous et répondre à vos éventuelles questions.

Pour ce faire, retournez-nous par mail le coupon réponse ci-joint avant le 25 juin à l'adresse suivante : [ot.arras.accueil@gmail.com](mailto:ot.arras.accueil@gmail.com).

A bientôt !

L'équipe d'animation de l'OT Arras

**Envoyer**        



Ville  
d'ARRAS

## COUPON REPONSE

ARRAS PANORAMIQUE

Journée découverte du 29 juin prochain

Nom de la société : .....

Nom(s) des participants : .....

.....

.....

.....

Les excursions choisies (2 au choix) :  La carrière Wellington

Les Boves et le Beffroi

La visite de la ville

La visite de la Citadelle

Coupon réponse à nous retourner par mail avant **le 25 juin** à l'adresse suivante :  
[ot.arras.accueil@gmail.com](mailto:ot.arras.accueil@gmail.com).

### Partie 4 : Gérer les réclamations

#### ANNEXE 6 → Le Tchat de l'office de tourisme



OT d'ARRAS PAYS D'ARTOIS

Bonjour, je suis Mme Martin. Nous venons de visiter la ville qui est très jolie mais dommage que les audio-guides ne fonctionnaient pas !

Chère Madame Martin,  
Nous sommes sincèrement désolés du désagrément rencontré avec vos audio-guides. En dédommagement, nous vous proposons un remboursement de 10% du montant de votre prestation. Pour en bénéficier, veuillez vous présenter au bureau de l'OT. En espérant vous revoir très vite lors d'une de nos sorties.  
L'équipe d'animation de l'OT

## ANNEXE 7 → Compte-rendu d'incident

Emetteur : XXXX

Destinataire : M. Darras



### COMPTE-RENDU D'INCIDENT

Cause de la réclamation traitée : problème matériel

Nature de la réclamation :  Matérielle  Relationnelle  Organisationnelle

Type de client :  Affectif  Agressif  Opportuniste  Sincère

Solution proposée : Remboursement de 10% du montant des prestations

Mesure corrective envisagée : Tester chaque jour les audio-guides avant l'ouverture des bureaux