

DEMANDE ET SUIVI GROUPE

Appel (ou email) d'un groupe intéressé par la région
Le service commercial est disponible ?

OUI

NON

Prospect déjà en contact avec le service commercial.

Nouveau prospect.

Continuer le suivi du dossier

Questionner sur ses besoins / attentes :
- Nombre personne, date, nature de la demande (intérêt touristique, transport, budget...)
- contact (tel, mail...)
Pour affiner au mieux la demande.

Envoi du devis au client. **MOD-COM-01-DEVIS**
Pose d'option par mail ou téléphone aux prestataires concernés par la demande.

Une fois les choix des clients confirmés, envoi d'une confirmation de réservation par mail aux prestataires.

Confirmation au groupe avec envoi :
Du contrat (conditions particulières de vente jointes) **MOD-COM-02-CONTRAT**
De la facture
D'autres documents utiles si souhaités par le client : ex. Plan de Ville.

J-7 envoi des bons d'échanges au client et à l'ensemble des prestataires avec les informations utiles au jour J. **MOD-COM-03-BE**

Mesure de satisfaction client : envoi du questionnaire **MOD-COM-04-QUESTIONNAIRE**

Suivi de la facturation client (facture ou remboursement) + fiche comptable pour service comptabilité

Echanges archivés dans :
- le dossier papier ou numérique du groupe (Serveur interne/ congrès et groupes)

Recueillir les infos utiles du groupe :

Nom du responsable
Nom de l'association/entreprise/école....
Téléphone
Mail
Nombre de personnes
Date de séjour
Nature de la demande

Puis transmission au service commercial.

Contact tél : proposer l'envoi de brochure par courrier ou par mail (si demande scolaire) ou inviter à aller sur la rubrique groupe du site de l'OT et donner le contact mail du service réceptif : groupes@pyrenees-ariegeoises.com

Contact mail : mettre en copie le service commercial ou lui transférer directement la demande pour traitement.