



OUTIL COMPTAGE DESTINATION GERS

Guide du référent

Outil Comptage Destination Gers



<http://grc.cdtl32.com/Accueil.aspx>

Le Rôle du Référent :

- être le relais technique/interface entre son équipe, sa direction et le CDT
- s'assurer de la bonne transmission des informations en interne sur l'ensemble de l'équipe
- s'assurer que tout le monde applique les bonnes règles de saisies
- vérifier régulièrement la cohérence de saisie **1**
- exploiter les données pour valoriser vos CA, AG, réunions de services **2**

1 Vérifier la cohérence de saisie

>> Comment repérer les « 99999 » ?

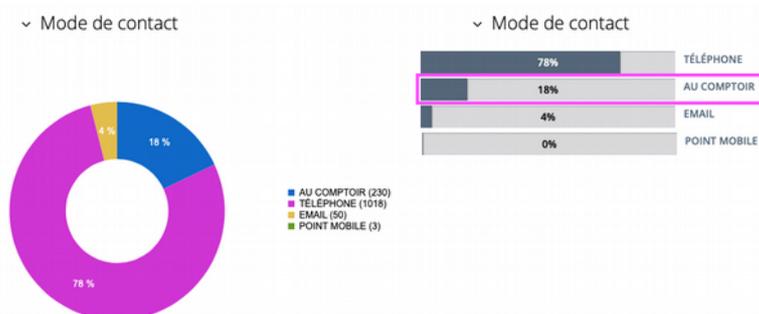
Dans l'onglet « Mode de contact », dans le menu déroulant je saisis le code postal « 99999 »

Affiner votre recherche

- Mode de contact: Tout
- Point mobile: Tout
- Origine étrangère: Tout
- Régions (France): Tout
- Département (France): Tout
- Code postal (France): 99 999

Je Filtre !

Ensuite sur les graphiques je vois la proportion de « 99999 » en fonction des modes de contact

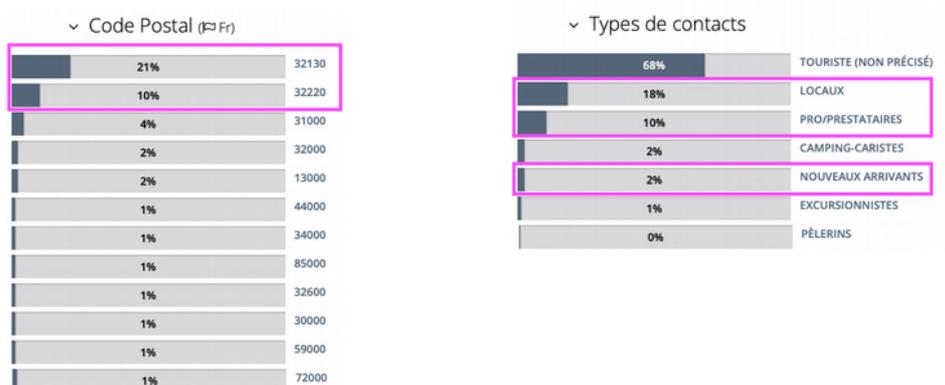


Source : Recherche faite sur l'année 2022

« Au comptoir » le pourcentage doit être à 0

>> Comment voir si les origines et les types de contacts sont cohérents ?

Dans l'onglet « Origine » au niveau des Origine France/Codes Postaux, je regarde les codes postaux de la commune



Source : Recherche faite sur l'année 2022

Dans l'onglet « Type de contact », je vérifie que le pourcentage des codes postaux de mon territoire est +/- égal aux « % locaux » + « % Pro/Prestataires » + « % Nouveaux arrivants »

>> Comment vérifier si les sous-thématiques sont bien utilisées ?

Dans l'onglet type de demande, mon nombre de sous-thématique est-il au moins égal à mon nombre de contact ?



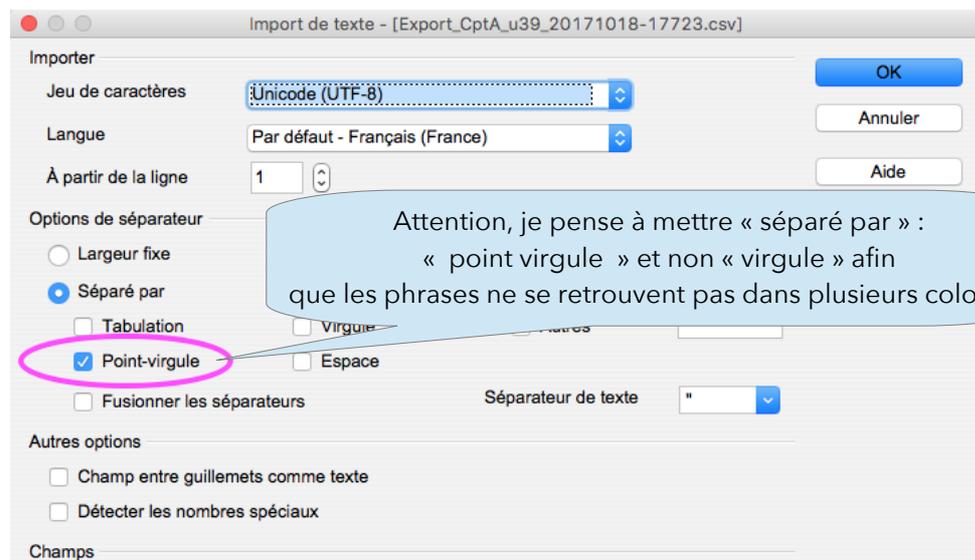
>> Comment retrouver les annotations, les nuitées ou le panier moyen ?

Je télécharge le fichier excel des saisies :

Sélectionner les dates et cliquer sur Télécharger **1**

Attention : il faut bien être sur un des onglets du volet statistiques et pas sur le tableau de bord !

Cliquer sur Saisies **2**



AB	AC	AD	AE
contact tél	notes	nb nuitées	panier euro

Dans le fichier *.csv téléchargé je vais sur les dernières colonnes « Notes » ; « nb nuitées » ou « panier euro ».

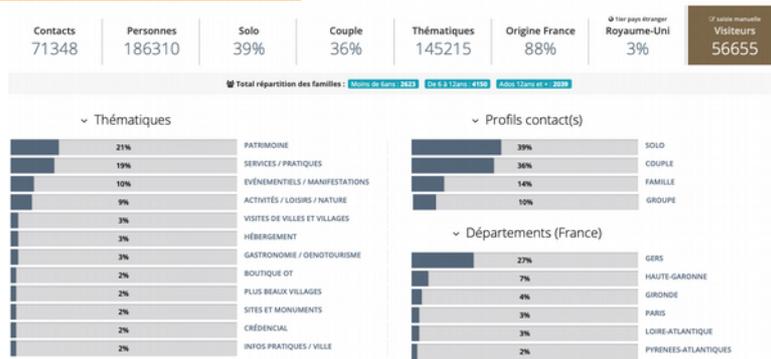
Vérifier si les « informations diverses » saisies ne sont pas des sous-thématiques existantes.

Exemple : Randonnée n'est pas à saisir dans « informations complémentaires diverses » car la sous thématiques « Randonnées » existe.

>> L'équipe a du mal à trouver les sous-thématiques ?

Astuce =Et si je les imprimais ? En les plaçant sur mon comptoir je peux peut-être mieux les visualiser.

>> Comment lire mon tableau de bord ?



Source : Recherche faite sur l'année 2022

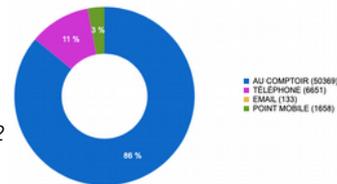
Exemple : en 2022, j'ai qualifié :

- **71 348** contacts (comptoir, téléphone, mail/courrier et point mobile), qui représentent **186 310** personnes
- **39 %** étaient des « Solo » ; **36 %** des « Couple »
- **145 215** thématiques ont été demandées : dont **21%** de « patrimoine », **19 %** de « services / pratiques »
- **88 %** de mes contacts venaient de France, **3 %** du Royaume-Uni
- Sur la même période j'ai enregistré **56 655** visiteurs

>> Comment connaître la répartition de mes contacts entre l'accueil physique et téléphonique/mail ?

Onglet « Mode de Contact »

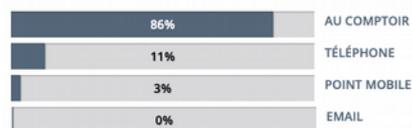
Mode de contact



Source : Recherche faite sur l'année 2022

Je peux voir le nombre de contacts au comptoir, au téléphone, par mail et en point mobile, sur le diagramme

Mode de contact

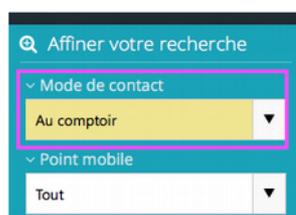


Source : Recherche faite sur l'année 2022

Pour les pourcentages, c'est la représentation en colonne qui me servira

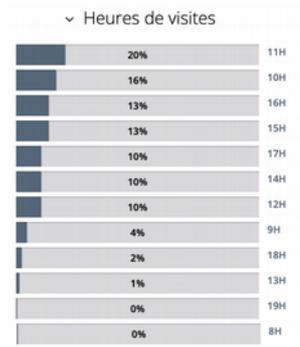
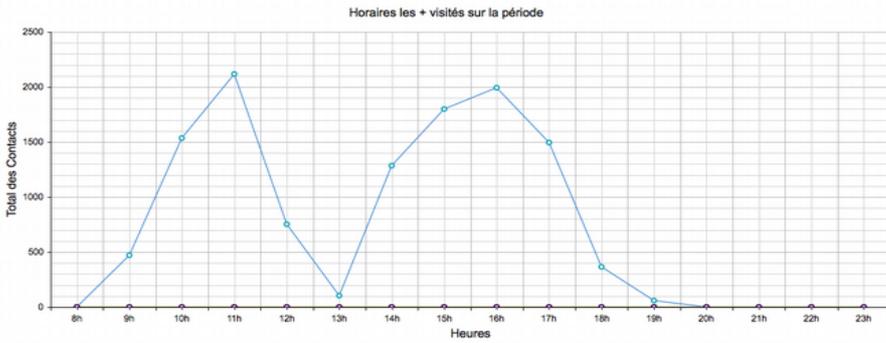
A PARTIR DE CE POINT TOUTES LES RECHERCHES SE FONT SUR LES CONTACTS **AU COMPTOIR**

Je pense donc à bien sélectionner « Au comptoir » dans le menu déroulant



Je pense à filtrer !

>> Connaître les horaires les plus fréquentés ?



Source : Recherche faite sur l'année 2022

Représentation possible en courbe ou en pourcentage

A condition que, lors des saisies différées (Etape 10), l'heure ait bien été changée !

>> Connaître les jours de la semaine les plus fréquentés ?



En continuant de faire défiler la page leur répartition est disponible.

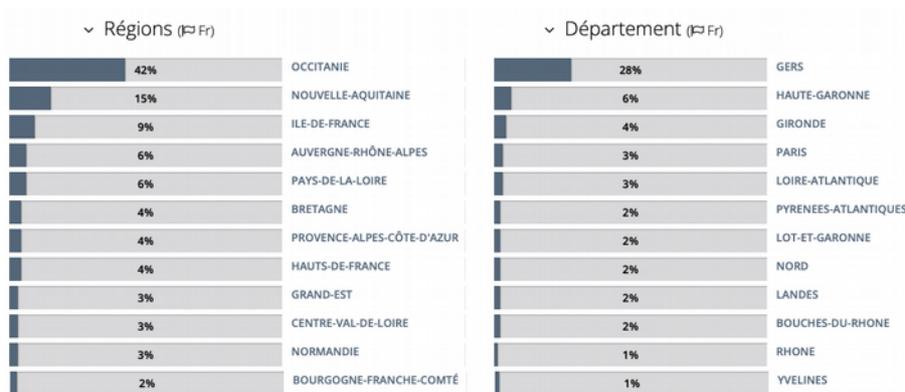
>> Comment connaître les origines géographique de mes contacts ?

Onglet « Origine »

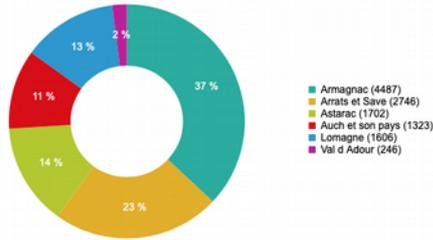


Source : Recherche faite sur l'année 2022

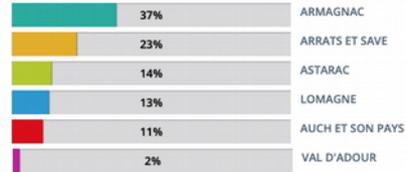
Astuces : En décochant « inclure la proportion des Gersois » les origines géographiques n'incluent que les hors Gers.



Zone du Gers (GERS seulement)



Zone du Gers (GERS seulement)



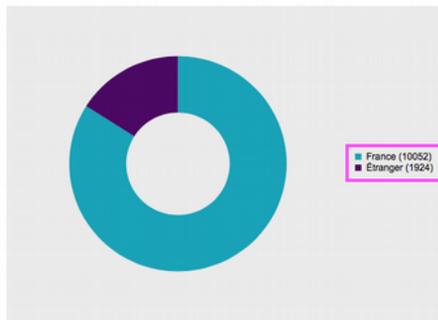
Source : Recherche faite sur l'année 2022

Le graphique « Zone du Gers » est utilisable si je rentre le code postal complet des Gersois.

Pour connaître le nombre de Français et d'Etrangers ?

Je me rends dans l'onglet « Origine étrangères » et dans la légende le nombre de Français et d'Etrangers est visible

France / Étranger

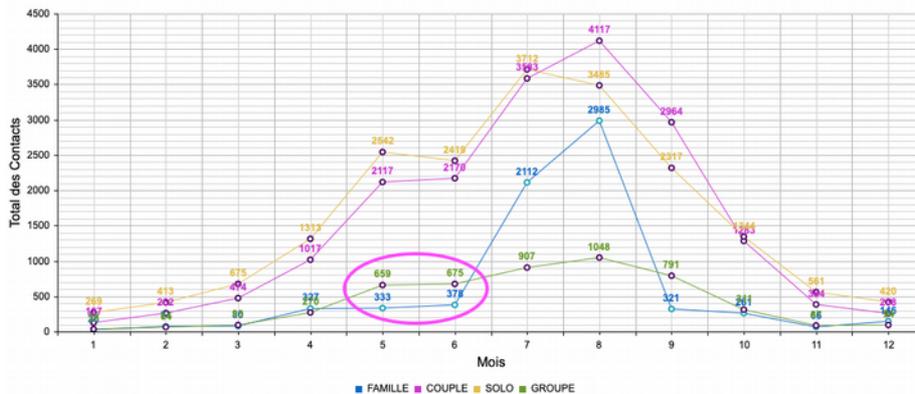


Source : Recherche faite sur l'ensemble des OT en septembre 2017

Rappel: le « 99999 » ne ressort pas, s'ils sont trop nombreux ils faussent vos statistiques.

>> Comment connaître les profils des contacts accueillis ?

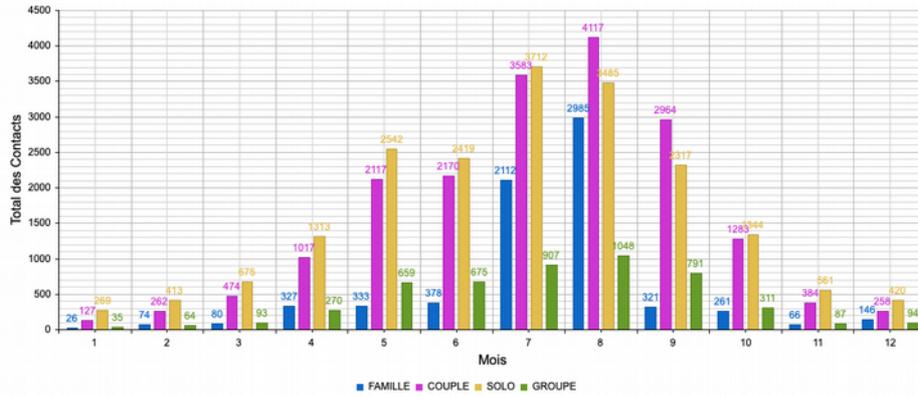
Onglet « Profil »



Source : Recherche faite sur l'année 2022

En courbe je peux constater par ex. qu'en mai et juin j'ai plus de groupes que de famille.

Ou représentation en colonnes :

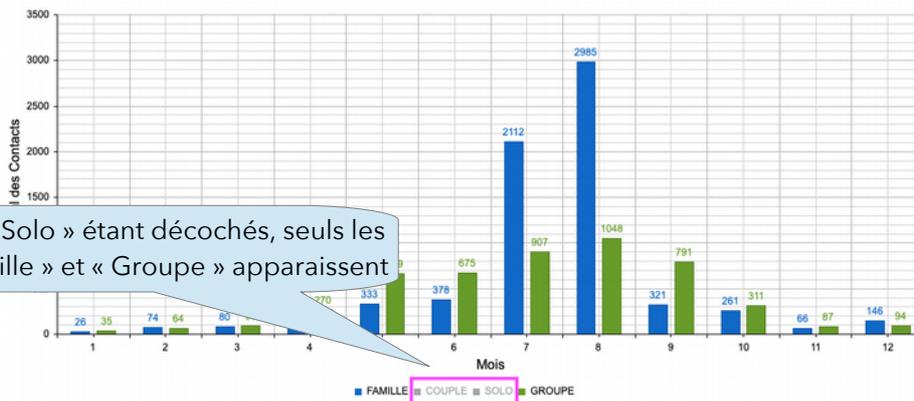


Source : Recherche faite sur l'année 2022

Pour changer le mode de représentation (en entête du 1er graphique) :



Astuce : sur les graphiques, je peux masquer des éléments en cliquant sur les légendes

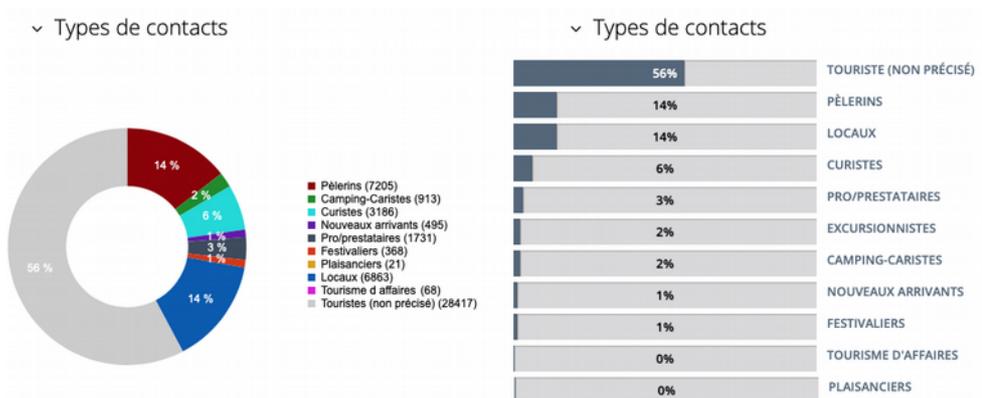


« Couple » et « Solo » étant décochés, seuls les contacts « Famille » et « Groupe » apparaissent

Source : Recherche faite sur l'année 2022

>> Comment connaître les types de contacts ?

Onglet « Type de contact »



Source : Recherche faite sur l'ensemble des OT en septembre 2017

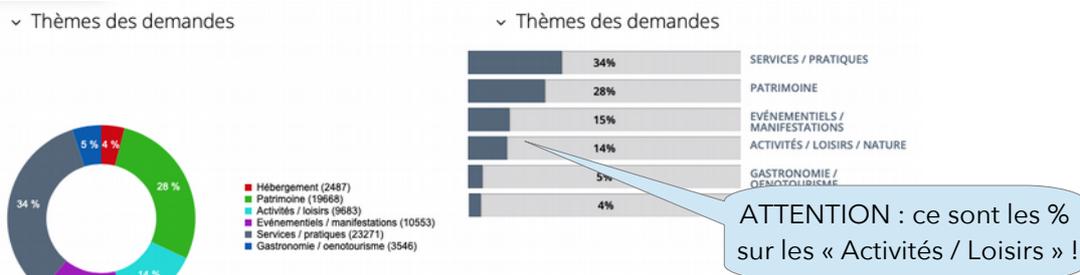
Rappel :

- « **Locaux** » = contact venant du périmètre de la ComCom et/ou de la proximité venant régulièrement
- « **Nouveaux arrivants** » = contact qui s'installe et vient vivre dans la comcom
- « **Plaisanciers** » = contact qui pratique la navigation fluviale !
- « **Excursionnistes** » = contact qui vient seulement sur le journée dans le Gers (il ne dort pas là)

Astuce : Je valorise mes relations avec mes partenaire en sélectionnant « Pro/prestataires » !

>> Comment retrouver les thématiques demandées ?

Onglet « Type de demande », je trouve la proportion de thématiques demandées



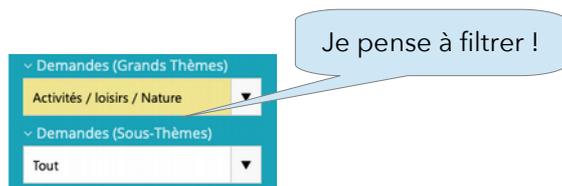
Source : Recherche faite sur l'année 2022

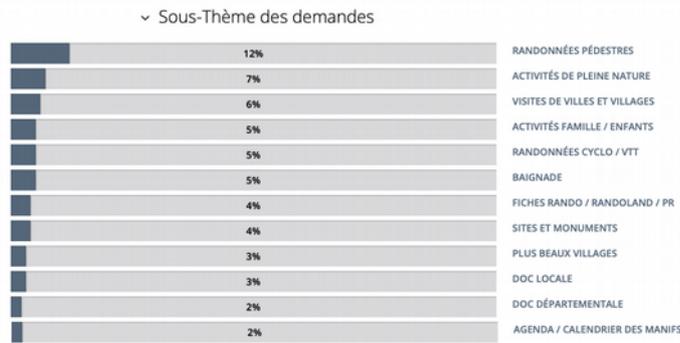
Les sous-thématiques sont visibles en dessous



Source : Recherche faite sur l'année 2022

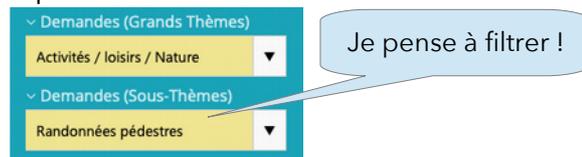
En sélectionnant une des 6 thématiques principale, je peux faire ressortir les sous thématique de celle-ci :





Source : Recherche faite sur l'année 2022

Exemple : je veux connaître le nombre de contacts qui ont demandé les « randonnées pédestres » : je sélectionne « randonnées pédestres » dans le menu déroulant.



Seuls les 2 premiers chiffres sont exploitables



La recherche portant sur « randonnées pédestres » les % sont forcément à 100%

Source : Recherche faite sur l'année 2022

Il y a 1 452 contacts qui ont demandé de la randonnée pédestre, cela représente 3 160 personnes.

NB : Si d'autres thématiques ressortent, ce sont celles cochées en même temps que « Activités / Loisirs / Nature » dans notre exemple

RAPPEL : Les « informations complémentaires diverses » notées ne peuvent pas ressortir sur les graphiques. L'export de données excel est nécessaire.

>> Comment connaître l'âge de mes contacts ?

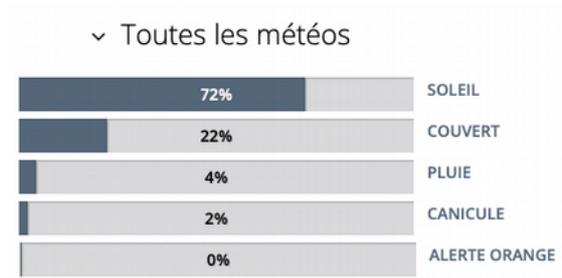
Onglet « Tranches d'âge



J'ai ainsi la répartition des tranches d'âge sur mon OT.

>> Influence de la météo

Onglet « Météo »



Source : Recherche faite sur l'année 2022

Je peux voir que 72 % de mes contacts ont été saisis sur des périodes de « soleil » et 4 % de « pluie »



OUTIL COMPTAGE DESTINATION GERS

Vous souhaitez aller plus loin dans l'analyse de vos données (tableau de bord, recherches plus poussées, demandes particulières,...) contactez-nous :



Référent Outil de Comptage / CDT Destination Gers

Aurélie Villain

Responsable de l'Observatoire Économique

obseco1@tourisme-gers.com

Tél : 05 32 66 05 91