

GUIDE DU PARTENAIRE

SAISON 2023



Notre équipe

Direction

02 33 30 73 93 • secretariat@bagnolesdelorne.com

DES PROFESSIONNELLS AU SERVICE DE LA DESTINATION

Bagnoles de l'Orne
Tourisme, coordonne
les activités en lien
avec le tourisme, la
culture, le sport, la
communication et les
animations.

Nous sommes une
équipe composée de
25 permanents
épaulés par
10 saisonniers.



Didier

directeur

Budget, coordination
pôles sport, culture,
et communication,
médiation culturelle,
tourisme durable



Carole

directrice adjointe

Ressources humaines,
coordination pôles
tourisme et tourisme
d'affaires, référente
RSE, plan vélo, fête
Belle Époque

Service Administratif

02 33 30 73 93 • secretariat@bagnolesdelorne.com



Eléa

assistante administrative
et financière

Comptabilité, suivi des
budgets, fiches de paie
suivi des factures,
des paiements
et contentieux



Sylvain

réfèrent informatique

Téléphonie, réseaux,
informatique,
supervision et
législation des
systèmes d'information
et de traitement

Pôle Tourisme

02 33 37 85 66 • tourisme@bagnolesdelorne.com

Bureau des Congrès

congres@bagnolesdelorne.com



Pauline

responsable pôle tourisme

Relation avec les
partenaires, tourisme
durable, observatoire
économique, accueil
vélo, médiation
culturelle, expositions



Tiphaine

conseillère en séjour

Accueil, référente
qualité tourisme,
labels, boutique en
ligne, régisseuse



Maud

conseillère en séjour

Accueil, médiation
culturelle, traitement
des données



Clarisse

conseillère de ventes

Point SNCF,
accueil, traitement des
données, régisseuse
transport urbain,
réfèrente saisie outdoor



Anne-Sophie

chargée d'affaires

Bureau des congrès,
réfèrente tourisme
d'affaires, mise en
réseau, marketing,
commercialisation

Service Culture

02 33 30 72 70 • location@bagnolesdelorne.com



Ludovic

régisseur général

Préparation, mise en
œuvre et coordination
des moyens
techniques pour les
spectacles et
événementiels



Réal

régisseur son et lumière

Mise en œuvre des
moyens techniques
pour les spectacles
et événementiels et
maintenance courante



Cécile

coordinatrice vie associative

Accueil, coordination
de la vie associative,
réservation de salles



Philippe

programmeur culturel

Définition de la
programmation
culturelle et
événementielle,
relation avec les
artistes

Pôle Communication

02 33 30 73 86 • com@bagnolesdelorne.com



Axel

responsable pôle communication

Opération avec les partenaires, promotion, marketing, stratégie de communication interne et externe, relations presse, GRC



Catherine

secrétaire-assistante communication

Secrétariat, conception print et digital, gestion de l'information



Mona

chargée de communication

Réseaux sociaux, conception print et digital



Philine

chargée de communication

Site internet, RoadBOOK, conception print et digital

Pôle Sport

02 33 30 73 95 • service-sports@bagnolesdelorne.com



Félicia

responsable pôle sport

Coordination des équipes, activités et équipements sportifs, organisation d'événements, relation avec les clubs, comités, fédération



Fabrice

éducateur sportif

Piscine, tir à l'arc, marche nordique, multi-raquettes, course d'orientation, sport santé, encadrement de groupes, événements sportifs



Davina

référente Station de Trail, éducatrice sportive

Trail, marche nordique, tir à l'arc, piscine, course d'orientation, sport santé, encadrement de groupes, événements sportifs



Stéphane

référent accueil et entretien du tennis

Entretien courant des locaux, des terrains et des abords, accueil et encaissements, lien avec le club, comité et ligue



Didier

responsable technique du golf

Entretien et mise en valeur du parcours, du putting green et du practice. Suivi des travaux



Dominique

Green Keeper adjoint

Entretien du parcours, du putting green et du practice



Alain

agent de maintenance

Petit entretien dans les équipements sportifs



Laurent

exploitant du Club-House du golf

Accueil, encaissements et lien avec les golfeurs et le club, gestion du bar, du restaurant et du pro-shop

Gîte et Tipis

gite@bagnolesdelorne.com



Kevin

gérant du gîte de la Passée

Accueil, réservation, entretien courant (gîte et tipis)

Nosmissions

Bagnoles de l'Orne Tourisme est en charge de l'accueil et de l'information des visiteurs via l'Office de Tourisme, de la valorisation et de la promotion de la destination via le pôle communication et de la mise en œuvre de la politique locale du tourisme.

Cette dernière s'inscrit dans divers domaines tels que l'animation, les loisirs, l'organisation de manifestations ou encore la gestion des équipements communaux : Centre d'Animation et de Congrès, communs du château, piscine, complexe tennistique, golf, gîte de la Passée ...

Bagnoles de l'Orne Tourisme travaille également sur différents **axes de développement** avec les objectifs ci-dessous :

01

Fédérer

les acteurs socio-professionnels de la destination autour de la marque Bagnoles

02

Faire émerger

la destination dans un environnement concurrentiel dense.

03

Développer

la fréquentation touristique et le panier moyen.

04

Répondre

aux attentes des différentes clientèles en structurant l'offre en fonction de la demande.

05

Rajeunir

l'image et la clientèle.

06

Développer

la notoriété et l'image de Bagnoles de l'Orne Normandie comme destination touristique sport nature, bien-être et bien vivre pour toutes les générations.

07

Enrichir

l'offre touristique.

08

Poursuivre

la mise en tourisme des atouts identitaires : eau, patrimoine, nature.

09

Optimiser

l'accueil des publics en fédérant les forces vives du territoire.

NOTRE OBJECTIF

Le développement économique de la destination par la qualité et la satisfaction de nos clientèles



Devenir partenaire

POURQUOI DEVENIR PARTENAIRE ?

Point d'entrée pour les visiteurs mais aussi pour tous les acteurs économiques et associatifs de la destination, Bagnoles de l'Orne Tourisme vous propose ses services et son expertise : un média, un apporteur d'affaires et une expertise touristique au service de ses partenaires.

QUI SONT NOS PARTENAIRES ?

Ce sont des hébergeurs, restaurateurs, commerçants, loisirs ou producteurs, qui souhaitent faire rayonner Bagnoles de l'Orne et leur établissement dans un esprit gagnant-gagnant.

Ce sont des contributeurs actifs au développement de l'attractivité de notre destination Normande.

7 BONNES RAISONS DE DEVENIR PARTENAIRE :

01

Être plus visible

en valorisant votre activité sur nos différents supports web et papier et en profitant de nos différentes actions de promotion et de communication.

02

Commercialiser

votre offre, développer votre clientèle et votre chiffre d'affaires.

03

Bénéficier

d'une expertise de territoire, du secteur du tourisme et d'un accompagnement professionnel par l'équipe de Bagnoles de l'Orne Tourisme pour qualifier votre offre.

04

Appartenir

à un réseau diversifié de 250 partenaires.

05

Faire évoluer

votre offre en participant à des formations et des moments d'échanges avec le réseau de partenaires.

06

Contribuer

à un projet collectif de développement touristique en participant à la politique sportive, culturelle et d'accueil de qualité de votre territoire.

07

Devenir ambassadeurs

de destination en vous tenant informés de l'actualité de la station et vous faisant découvrir votre territoire.

NOTRE OBJECTIF COMMUN

fidéliser et renouveler les clientèles françaises et étrangères en mutualisant nos forces et nos actions dans une stratégie globale de destination.

SOYEZ AMBASSADEURS

Bagnoles de l'Orne Tourisme est promoteur de la destination mais vous en êtes **les ambassadeurs**. Pendant son séjour, un touriste va rencontrer au moins un hébergeur, un commerçant, un professionnel du tourisme. C'est vous aussi qui véhiculerez nos valeurs communes d'accueil, de savoir-vivre, de savoir-faire contribuant à la notoriété de notre destination, à la fidélisation et au renouvellement de nos clientèles.

Un accueil de qualité : c'est le meilleur des atouts fidélité.

De la réactivité : nous tenir informés de votre actualité, nous transmettre vos informations tout au long de l'année.

Un effet réseau : répondre aux enquêtes et aux demandes de fréquentation et participer ainsi au développement de l'observatoire économique du territoire, être présent aux différentes rencontres organisées par Bagnoles de l'Orne Tourisme.

Nos supports

SITE INTERNET

(sur l'année 2021)

www.bagnolesdelorne.com

- 197 000 connexions
- 1503 329 pages vues

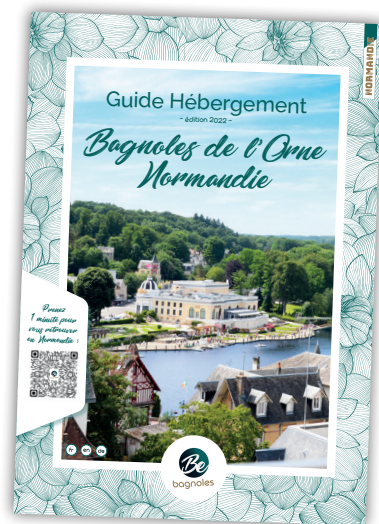
RÉSEAUX SOCIAUX

Pages Facebook, Instagram et LinkedIn

- 10 240 followers Facebook
- 1 555 abonnés Instagram
- + 60 LinkedIn
- Continuité de la stratégie mise en place, des contenus engageants, une communauté qui grandit.

GUIDE HÉBERGEMENT

- 8 000 exemplaires
- Diffusé sur des salons, à l'Office de Tourisme et envoyé sur demande.
- Insertions et plusieurs formats publicitaires disponibles.



PLAN TOURISTIQUE

- 12 000 exemplaires
- Insertion Publicitaire
Pour les commerces et restaurants



MAGAZINE BE ATTITUDES

- Rajeunit l'image de la destination, thématisé, contenu journalistique
- 18 000 exemplaires (2022) dont 8 000 adressés directement en boîtes aux lettres sur Baignoles de l'Orne Normandie, La Ferté Macé et Domfront et diffusé chez nos partenaires
- Espace Publicitaire 1 format unique (pleine page)
- Actualité commerciale Discours simple, clair et direct, visuel et pratique



exemple d'actualité commerciale

Nouveauté RoadBOOK

LE ROADBOOK, QU'EST-CE QUE C'EST ?

C'est un outil numérique qui permet de créer facilement et rapidement, un carnet de séjour personnalisé, « un roadbook » pour chaque visiteur.

Des envies taillées sur mesure

Chaque RoadBOOK est unique : les conseillères en séjour de l'Office de Tourisme préparent une liste sur mesure aux visiteurs, avec ses conseils personnalisés, ses recommandations et ses sélections.

Le touriste dispose donc de son propre mini site internet qui ne nécessite aucun téléchargement car son RoadBOOK lui est envoyé directement sur son téléphone, par mail ou par sms.

UN OUTIL QUI ACCOMPAGNE LE PARCOURS CLIENT

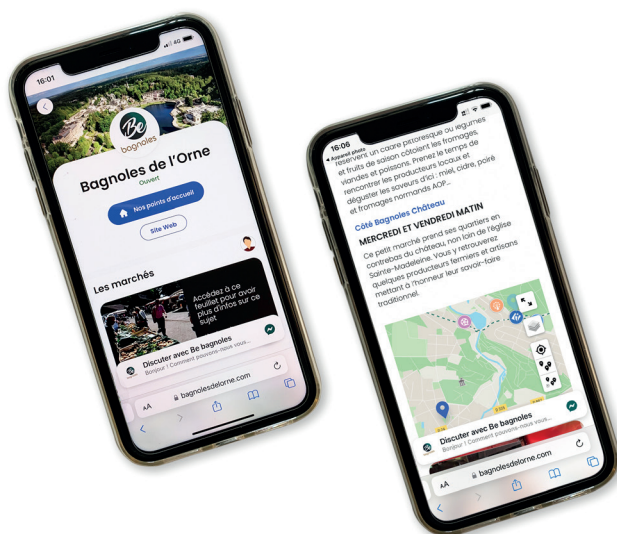
Le RoadBOOK peut être utilisé **avant le séjour** lors d'un contact téléphone, par mail ou sur salon. Il a donc vocation à susciter l'envie, valoriser l'offre touristique et enclencher la prise de décision de séjourner à Bagnoles de l'Orne.

Pendant le séjour, le carnet de séjour peut se compléter et aussi s'actualiser automatiquement. En cas d'ajout de contenu, d'annulation d'un événement, de fermeture exceptionnelle d'un lieu, le contenu initialement sélectionné change, sans que le touriste n'ait besoin de repasser au guichet de l'Office de Tourisme.

Après le séjour, si le lien est conservé, le RoadBOOK continue d'exister. Le touriste pourra consulter son carnet de séjour autant de fois qu'il le souhaitera et les informations seront à jour selon la période d'ouverture du carnet.

L'AVANTAGE D'ÊTRE PARTENAIRE

Lorsque le partenariat est signé avec une insertion sur notre site internet, vos informations sont directement transmises aux bases de données et remontent dans le RoadBOOK. Vous pouvez donc faire partie des sélections des conseillères en séjour.



Flashez pour consulter
un exemple de
RoadBOOK !



2 693 habitants à Bagnoles de l'Orne Normandie



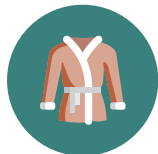
15,7 km² de superficie



3 500 lits touristiques



1 000 emplois
liés aux métiers du tourisme, du bien-être
et du thermalisme



13 000 curistes



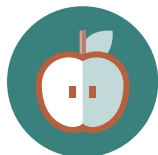
+ 450 000 nuitées marchandes



24 restaurants
(+ 3 bars) dont 15 partenaires, + 12 établissements dans
la Communauté de Communes Andaines Passais.



47 commerces
(+ 3 banques et 2 plombiers chauffagistes) dont 17
partenaires



14 producteurs
dont 5 partenaires

FREQUENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME



23 480

demandes
tous contacts confondus



5 485

par téléphone



700

mails / web



99

courriers

dont :

17 196

au guichet