

### PARTIE I : PRESENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME OU DU SYNDICAT D'INITIATIVE

- 1.1 - Fiche signalétique et heures d'ouvertures de l'OTSI
- 1.2 - Sa vie statutaire
- 1.3 - Son organigramme

### PARTIE II : L'ENGAGEMENT QUALITÉ

- 2.1 - Engagement global des OTSI du Nord
- 2.2 - Engagement de votre OTSI
- 2.3 - Engagement des salariés

### PARTIE III : PROCEDURES

- 3.1 - Procédures d'accueil au comptoir
- 3.2 - Procédures d'accueil téléphonique
- 3.3 - Procédure de la gestion de l'information
- 3.4 - Traitement des demandes par Courrier/Fax/E-Mail
- 3.5 - La gestion des stocks
- 3.6 - Gestion des statistiques
- 3.7 - Gestion des réclamations
- 3.8 - Management de la qualité

### PARTIE IV : GESTION DU MATÉRIEL

- 4.1 - Précisez comment utiliser le téléphone, répondeur, standard ?
- 4.2 - Précisez comment envoyer ou recevoir un fax ?
- 4.3 - Précisez comment envoyer ou recevoir un e-mail ?
- 4.4 - Précisez comment photocopier ?
- 4.5 - Précisez comment utiliser l'alarme ?
- 4.6 - Précisez comment utiliser la machine à affranchir ?
- 4.7 - Précisez comment recevoir des paiements par Carte Bleue ?

### PARTIE V : ANNEXES : PRINCIPALES COORDONNÉES TOURISTIQUES

- 5.1 - Liste des OTSI du Nord
- 5.2 - Les partenaires institutionnels
- 5.3 - Fiche signalétique de la commune
- 5.4 - Fiche signalétique des zones touristiques du Nord
- 5.5 - Fiche signalétique du département
- 5.6 - Principaux musées et lieux de visite

### PARTIE VI : POUR VOUS AIDER...

- 6.1 - Fichier des adhérents
- 6.2 - Fiche contact
- 6.3 - Envoi de documentation
- 6.4 - Réclamation-suggestion
- 6.5 - Carton de recommandation « clients – prestataires »
- 6.6 - Présentation "offre des prestataires"
- 6.7 - Suivi des groupes
- 6.8 - Check-liste : ouverture et fermeture de l'accueil
- 6.9 - Tableaux de bord de l'OTSI (indicateur pour l'OTSI)
- 6.10 - Obligations légales
- 6.11 - Comptabilité
- 6.12 - Horaires d'ouverture des restaurants

