



GUIDE DU PARTENAIRE

Destination

Albi

NOS PERFORMANCES

Chiffres 2021 de janvier à septembre



224

adhérents



77 670

visiteurs



449 318

visiteurs uniques Internet



10 154

abonnés Instagram



48 223

fans Facebook

Vous aimez Albi ? Nous aussi ! Et VOUS êtes notre meilleur ambassadeur.

En 2021, malgré la pandémie, vous avez été **224 adhérents** à nous faire confiance et nous vous en remercions.

Nous avons continué à travailler à vos côtés en adaptant tout particulièrement nos actions et services avec :

- **la réalisation de vidéos**
- **la création d'éditions interactives**
- **le partage de ces éditions en stories instagram** (pour tous les adhérents ayant un compte) **et sur Facebook**

Vous accompagner au quotidien est notre priorité. Dans ce guide du partenaire nous vous présentons tous les services qui ont été pensés pour vous.



« J'adhère à l'Office de Tourisme depuis plusieurs années. D'une part pour toute la visibilité qu'ils apportent au travers de leurs différents supports de communication. Et d'autre part pour soutenir leurs actions, innovantes et incessantes, organisées dans le but de montrer au plus grand nombre (albigeois et non-albigeois) le magnifique visage de « notre » ALBI. Et leur donner envie de venir découvrir ou re-découvrir notre ville ! Ils ont bien compris le sens du mot « collectif » qui, pour moi, est essentiel.

Et je profite de cet espace qui m'est accordé pour saluer leurs actions de soutien aux commerçants mises en place lors des différents confinements... ALBI doit être vue, ALBI doit être connue, ils y travaillent de façon remarquable.

Je ne peux qu'encourager le plus grand nombre à venir nous rejoindre »

ANGÉLIQUE PEZZETTI
Boutique NiNiNA, rue Peyrolière à Albi

UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE

DIRECTION



ISABELLE MARTIAL

Présidente



STÉPHANIE TONON

Directrice

stephanie.tonon@albitourisme.com



PASCALE CHABIRON

Assistante de Direction

pascale.chabiron@albitourisme.com

COMMUNICATION



FABIENNE LAZO

Responsable du service
promotion, communication
fabienne.lazo@albitourisme.com



CAROLINE DUBET

Chargée des éditions et
relations Partenaires
caroline.dubet@albitourisme.com



JULIEN ESTRADA

Chargé des réseaux sociaux
Community Manager
julien.estrada@albitourisme.com

SERVICE COMPTABILITÉ



JEAN-MICHEL GRIMAL

compta@albitourisme.com

SERVICE QUALITÉ & OBSERVATOIRE



FRANÇOISE LEPAIN

francoise.lepain@albitourisme.com

AGENCE DE VOYAGE RÉCEPTIVE



CHLOÉ CHATAIGNER

Agent de réservation,
service réceptif

chloe.chataigner@albitourisme.com



Océane TRÉMOLIÈRES

Agent de réservation,
service réceptif

oceane.tremolieres@albitourisme.com



AUDREY BEDIER-BONNES

Guide Conférencière

ACCUEIL & BOUTIQUE

accueil@albitourisme.com



MICKAËL SEIGNAC

Responsable accueil



AGNÈS VERVAEKE

Responsable boutique



FABIENNE FÉO

Conseillère en séjour
et adjointe boutique



ISABELLA BURD

Conseillère en séjour



AGATHE JOANNIN

Conseillère en séjour



ALEXANDRA LAZANAS

Conseillère en séjour

L'Office de Tourisme est une association qui emploie une
équipe de 16 salariés. Ses missions :

ACCUEIL ET INFORMATION DES PUBLICS
PROMOTION DE LA DESTINATION • OBSERVATOIRE ET QUALITÉ
COMMERCIALISATION • COORDINATION DES ACTEURS DU TOURISME

BOOSTER VOTRE VISIBILITÉ

VOICI UNE SÉLECTION D'OUTILS
MIS EN PLACE POUR ASSURER VOTRE
PROMOTION ET VOTRE VISIBILITÉ :

- **Une page dédiée à votre activité sur le www.albi-tourisme.fr** vous offrant ainsi de la visibilité et un bon référencement sur les recherches Google. De belles photos, un texte attractif et vos coordonnées... le tour est joué ! Et si vous ne savez pas parler de vous, nous sommes là pour vous aider à créer votre page.



- **Mise en lumière de votre activité avec la réalisation de vidéos de promotion** dont vous disposez librement. Publiées sur nos réseaux sociaux (Facebook, Youtube...) puis sur notre page d'accueil dans la rubrique Témoignages. Nous vous invitons à relayer votre vidéo sur votre propre site internet et vos réseaux sociaux. **Prenez rendez-vous avec Julien :** julien.estrada@albitourisme.com



« La qualité du site de l'office de tourisme d'Albi nous a tout naturellement conduit à nous en rapprocher et à le choisir comme partenaire pour démarrer l'aventure du Rez de Jardin.

Être contacté par Julien et Caroline pour réaliser un petit film qui devait décrire notre maison a été pour nous un véritable honneur. Le tournage était parfait, grâce à la bienveillance de Julien j'ai réussi à vaincre ma timidité et j'ai parlé bien plus longtemps que prévu au départ. Merci à l'office de tourisme pour son aide et son soutien. »

ANNE & FRANCK REY
Le Rez de Jardin,
Maison d'hôtes à Albi

➤ NOUVEAUTÉ 2022 ➤

- Un nouvel **écran tactile dans la vitrine de votre Office de Tourisme** pour que le visiteur puisse quand il le souhaite disposer d'une information actualisée, qualifiée, de bons plans et de bonnes adresses comme la vôtre !

UN ACCUEIL PLUS PERFORMANT

La qualité de l'accueil d'un territoire passe aussi par la connaissance de son offre. C'est pourquoi nous avons créé un **Kit d'accueil pour vos stagiaires et/ou saisonniers**.

1 demi-journée d'information en mai et juin comprenant :

➤ NOUVEAUTÉ 2022 ➤

- La remise du **guide du saisonnier** : l'essentiel d'Albi (tourisme, culture, informations pratiques...) pour que vos employés connaissent les infos nécessaires pour mieux répondre aux questions de vos visiteurs.
- Une **présentation** de l'accueil **de l'Office de Tourisme**, de notre site internet et des différentes applications qui leur faciliteront la vie !
- Une **visite guidée de la Cité Episcopale** pour comprendre le patrimoine dans lequel ils vont travailler.

« Accueillir un saisonnier ou un stagiaire dans sa structure, c'est avant tout lui faire connaître le territoire, ses acteurs, ses singularités... C'est notre rôle de les former afin qu'ils (elles) puissent répondre au mieux aux questions de nos clients et devenir de véritables ambassadeurs.



Au début de la saison 2021, Oriane, stagiaire au Domaine du Buc a été chaleureusement accueillie à l'office de Tourisme d'Albi. Elle a rencontré l'équipe, a pu suivre une visite guidée de la Cité Episcopale, ce qui lui a permis de mieux identifier les missions de l'OT. Pour elle, une belle expérience et, grâce à l'OT, des compétences renforcées pour démarrer la saison. »

BRIGITTE LESAGE

Propriétaire du **Domaine du Buc**

Pour aller plus loin, une ½ journée en immersion totale à l'accueil de l'Office de Tourisme peut vous être proposée. Inscriptions : https://bit.ly/accompagnement_des_experts

UN ACCUEIL PLUS PERFORMANT

POUR VOUS

UNE VISITE GUIDÉE OFFERTE

au choix parmi notre programme annuel des visites d'Audrey sur www.albi-tourisme-pro.com

Redécouvrez les monuments et sites incontournables ou sortez des sentiers battus avec des visites thématiques.

Inscriptions : <https://bit.ly/eductours>

VOUS MANQUEZ DE TEMPS ? VOUS ÊTES CURIEUX ?

Les **visites sandwiches** sont là un jour par mois pour transformer votre pause déjeuner en pause culture gourmande. Chaque visite est une surprise car vous ne savez pas à l'avance ce que vous allez voir !

DES EDUCTOURS

Journées thématiques avec visites de lieux et sites d'Albi et ses environs accompagnées d'un guide conférencier afin de mieux connaître l'offre touristique de notre destination !

En avril 2022 : Eductour Vin et Chocolat

Le matin, le Château Lastours nous accueillera dans sa demeure du XVI^{ème} siècle pour une balade historique et œnologique puis nous visiterons Lisle-sur-Tarn et nous ferons la découverte du musée des Arts du chocolat avec une dégustation commentée de grands crus de chocolats. Inscription et programme sur l'espace pro : rubrique « Eductours ».



VOS OUTILS D'ACCUEIL

ALBI DANS MA POCHE

Une application développée par la ville d'Albi, un concentré d'informations et de services sur notre destination.

Recommandez le téléchargement gratuit de cette application : météo, parkings, spectacles, WC publics, numéros d'urgence. Nouveauté 2022, la Ville nous offre l'opportunité de développer un volet Tourisme «internet de séjour» qui affichera les bons plans de visites, les points wifi....

Une appli pratique, un canal supplémentaire de communication, un mode complémentaire de consommation de l'offre.



Android



iOS

PLANS TOURISTIQUES

2 plans, 2 formats, bref 2 incontournables pour donner un renseignement précis et personnalisé.

Distribution dès parution.

ALBI-TOURISME.FR

Votre meilleur outil de recherche, depuis votre PC et surtout sur votre smartphone : agenda, sites et horaires d'ouverture, restaurants, bons plans de visites, brochures en ligne...

Votre visibilité accrue au travers de votre activité : présence via une page détaillée, personnalisée et actualisée en temps réel. Un outil essentiel pour faciliter le séjour de vos visiteurs !

Une information qualifiée, 24h/24, 7J/7, à utiliser depuis son canapé ou une fois sur place.

GUIDE INTERACTIF

Votre tout nouveau Guide Touristique interactif «Albi et la Vallée du Tarn».

Un nouveau format, une édition unique, une nouvelle approche de consommation de l'offre de notre territoire à destination de vos visiteurs déjà sur place.

Essentiellement pensé pour être consulté en ligne, il pourra être téléchargé, consulté et partagé.

Cette version permet l'accès à de l'audio, de la vidéo et du contenu sur notre site internet.

Un guide indispensable pour vos visiteurs.

INTÉGRER UN RÉSEAU DE PROFESSIONNELS



AG ORIGINALE

Les assemblées générales ce n'est jamais très drôle, alors pourquoi ne pas transformer ce moment en vrai moment de rencontres et d'échanges ?

En 2022, nous vous proposons une « assemblée originale », une journée à la carte durant laquelle votre office de tourisme se mobilise pour vous et avec vous : ateliers de travail thématique le matin, pique-nique à midi, visite découverte l'après-midi et enfin Assemblée Générale en fin d'après-midi...

Programme dans l'espace pro au printemps 2022

OUVREZ VOS PORTES...

Vous souhaitez faire connaître votre offre ou votre boutique au réseau d'adhérents dites-le nous et nous vous aiderons à organiser un ce moment privilégié pour les recevoir.



PREMIÈRE SOIRÉE DES ADHÉRENTS

SAVE THE DATE

Vendredi 19 novembre

Nous sommes heureux de vous convier à notre 1^{ère} soirée des adhérents. Une soirée en toute convivialité !

L'occasion de se retrouver autour d'un verre et quelques amuses bouches, en profiter pour échanger avec des professionnels du réseau de l'office de tourisme et passer une agréable soirée en présence de toute l'équipe et ses administrateurs.

Rendez-vous à partir de 19h30 à la **Brasserie Au Jardin**
Zi Fonlabour - 2021 route de Toulouse
81990 Le Séquestre (Hall de la Jardinerie Tarnaise)

La soirée est gratuite et réservée aux adhérents. Vous pouvez d'ores et déjà réserver sur : https://bit.ly/soirée_adhérent_2021

VOUS VENDRE ENCORE PLUS !

UN OUTIL DE COMMERCIALISATION DE VOTRE ACTIVITÉ

Vous proposez une activité / un service / un savoir-faire qui pourrait intégrer une offre touristique packagée ?

Evoquons ensemble le cahier des charges et rejoignez notre groupe de prestataires !

L'AGENCE DE VOYAGE RECEPTIVE, C'EST...

- Une équipe de deux commerciales et de guides-conférenciers experts du territoire
- Un engagement pour le développement de l'activité touristique
- Un apporteur d'affaires pour votre entreprise

DES OFFRES TOUTE L'ANNÉE pour les individuels (de 1 à 9 pers.)

Week-ends et séjours clé en main ou sur-mesure, coffrets cadeaux avec ou sans hébergement, visites privatives...

pour les groupes (scolaires, associations, autocaristes...)

Visites guidées, circuits à la journée, formules séjours bâtis sur-mesure...

UNE VISIBILITÉ COMPLÉMENTAIRE

- Sur notre site dédié : albi-groupes.com
- Dans notre manuel des ventes groupes et individuels
- Lors de salons professionnels

Notre agence de voyages peut vous commercialiser sous réserve de répondre à notre cahier des charges et aux attentes de vos clients !



L'ALBI CITY PASS



Un produit de référence pour tous nos visiteurs composé de bons plans incontournables pour visiter et consommer la destination !

Intégrez l'offre et devenez prescripteur et revendeur (formation à la plateforme de vente Adelya assurée).

VALORISER VOS PRODUITS À LA BOUTIQUE DE L'OFFICE

Envie de valoriser un savoir-faire ou de contribuer à faire connaître le réseau de professionnels de l'office de tourisme ? Nous vous proposons des achats groupés et la personnalisation de certains produits.

VOTRE VITRINE AU CENTRE D'ALBI

Un emplacement de choix réservé à nos adhérents pour vous mettre en valeur : produits du terroir, artisanat, textiles, exclusivités, souvenirs... **La Boutique de l'Office de Tourisme s'étend sur 25m² et offre un large choix de produits pouvant répondre à vos attentes et à celles de vos clients.**



100
fournisseurs

420
produits
référéncés

Du cadeau de bienvenue à la décoration de votre hébergement ou aux cadeaux de fin d'année pour vos salariés, nous vous accompagnons dans vos achats.



« En participant à un Happy Time, je me suis tout de suite dit que comme le nom l'indique, je passerai un moment joyeux et il est vrai que sortir de sa boutique, présenter des jeux et voir les enfants jouer a été un moment très agréable. »

STÉPHANIE FOUCHER
Boutique **Amuz Bois**

PARTICIPEZ AUX "HAPPY TIME", NOS MOMENTS DE PARTAGE ET DE CONVIVIALITÉ !

Vous êtes producteur, artisan, artiste, auteur... et bien sûr adhérent de l'Office de Tourisme, venez participer à l'un de nos rendez-vous mensuels. **L'occasion pour vous de rencontrer touristes et habitants durant 3h, de présenter votre savoir-faire et de capter une nouvelle clientèle !**

NOS OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT



FLASH INFO MENSUEL

Notre newsletter spécial adhérents :

les chiffres clé de la destination,
un service / un éducteur mis à l'honneur,
la vie de l'office, la billetterie en cours,
de nouvelles visites guidées,
les évènements à venir...

OBSERVATOIRE DU TOURISME

- **L'activité touristique du mois écoulé vous est communiquée par newsletter mensuelle** : fréquentation de l'Office de Tourisme, des principaux sites, des manifestations.

À retrouver aussi sur l'espace pro www.albi-tourisme-pro.com/votre-office/observatoire

JE QUALIFIE MON OFFRE

- **L'Office de Tourisme d'Albi est partenaire de la Région Occitanie dans le cadre de la labellisation « Qualité Tourisme Occitanie Sud de France »**. L'objectif du label est d'aider les établissements touristiques à développer et à optimiser la qualité de l'accueil et les prestations proposées aux touristes. Intégrer la démarche à nos côtés, c'est s'assurer d'une écoute personnalisée et d'explications pour réussir votre audit mais aussi d'un suivi après la labellisation ... on ne vous laisse pas tomber !

Coût d'adhésion au dispositif de 150 € à régler à la Région Occitanie. Ce tarif comprend la formation au référentiel, l'accompagnement, un audit mystère, des ateliers thématiques régionaux, un espace pro et une visibilité valorisée sur internet et les réseaux sociaux.

- **Je deviens « CHAMBRE D'HÔTES RÉFÉRENCE »** grâce au référentiel d'ADN Tourisme (validé et reconnu par la DGE) – Nous visitons votre hébergement en tenant compte du référentiel, nous vous conseillons si besoin, et nous présentons le dossier en commission de validation. Le référentiel est valable 5 ans.

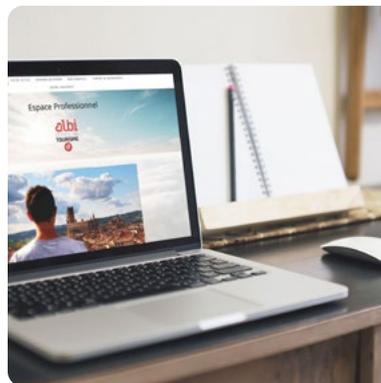
Prix de la visite en fonction du nombre de chambres : de 85 à 105 €

Renseignements : caroline.dubet@albitourisme.com

L'ESPACE PRO : UN OUTIL INDISPENSABLE POUR VOUS FACILITER LA VIE !

Un véritable centre de ressources en ligne pour tous nos adhérents ou les acteurs du territoire.

Cet espace pro, facilement accessible sur notre site internet, est une mine d'informations pour vous ! Vous y retrouverez nos chiffres clés mensuels, nos bilans d'activités, les éductours à venir, des études d'Atout France, des infos sur la taxe de séjours et pleins d'autres choses indispensables...



UN BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ ?

Contactez-nous ! caroline.dubet@albitourisme.com

➤ **NOUVEAUTÉ 2022** ⚡

**Vous êtes convaincus et fidèles ?
Vous aussi participez activement
à l'enrichissement de notre
réseau de professionnels !**

Nous vous proposons de devenir **parrain de l'Office de Tourisme** : pour 2 adhérents que vous nous ramènerez en 2022, 40€ de réduction vous seront appliqués sur votre adhésion 2023.



albi OFFICE DE
TOURISME 

42 rue Mariès 81000 Albi, France

T +33 (0)5 63 36 36 00



www.albi-tourisme.fr

