



# Bilan annuel 2020

## Bureau d'information de Châtel-Guyon

---

### **LES CHIFFRES CLÉS DE LA FRÉQUENTATION DES OFFICES DE TOURISMES EN TERRA VOLCANA**

#### **MÉTHODOLOGIE :**

Les données utilisées dans ce document sont issues des saisies sur l'outil de gestion relation client Tourinsoft.

Ces saisies sont réalisées par les conseillers en séjour des Offices de Tourisme Terra Volcana tout au long de l'année.

## Nombre de clients renseignés à Châtel-Guyon en 2020 comparé à 2019

# Sollicitations à l'Office de Tourisme de Châtel-Guyon

TOTAL ANNUEL 2020

**7 948** clients renseignés

9 112 clients renseignés en 2019

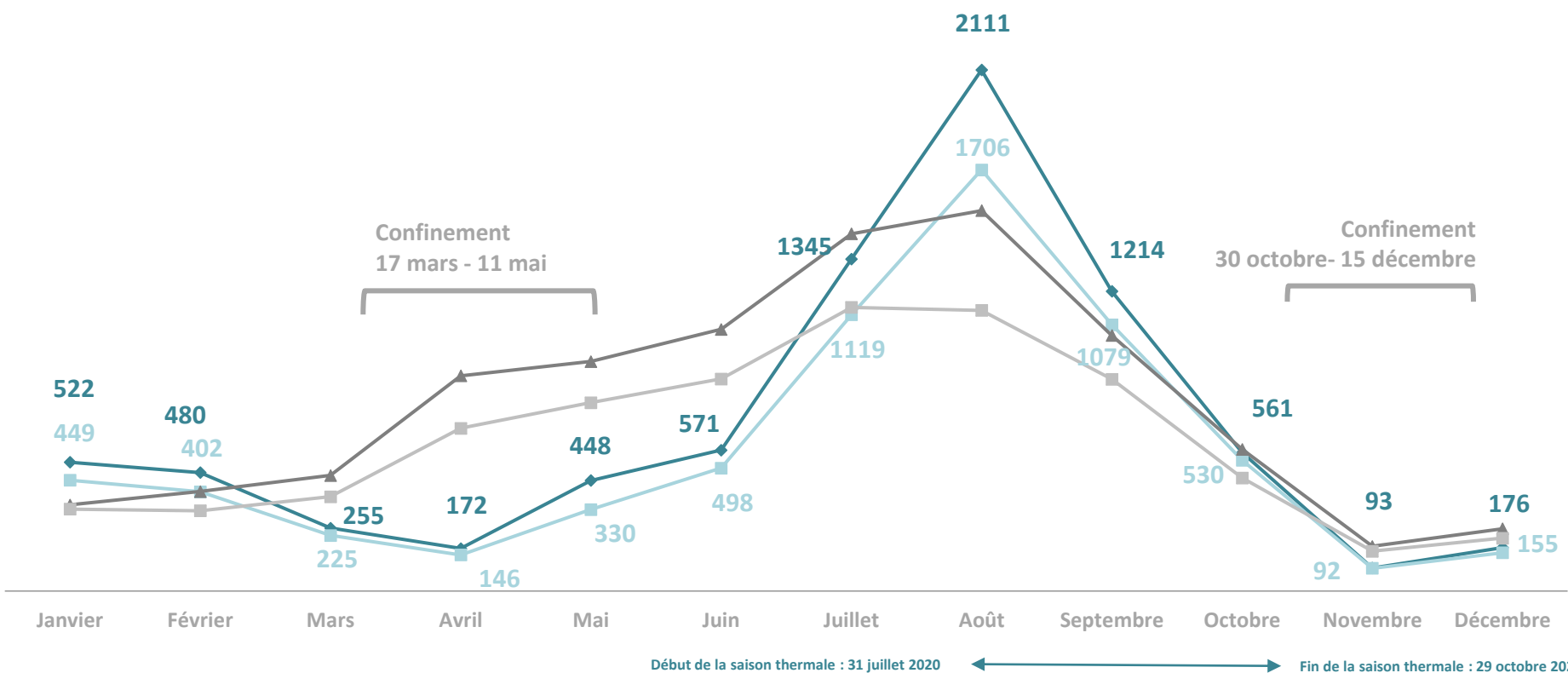
**6 731** actes d'accueil

7 297 actes d'accueil en 2019

dont 2 001 actes d'accueil réalisés pour la clientèle thermale

Inclus les clients renseignés par téléphone, par mail, et sur les réseaux sociaux.

◆ Clients renseignés en 2020    ■ Actes d'accueil en 2020    ▲ Clients renseignés en 2019    ■ Actes d'accueil en 2019





## Moyens de contact utilisés par les clientèles à Châtel-Guyon en 2020

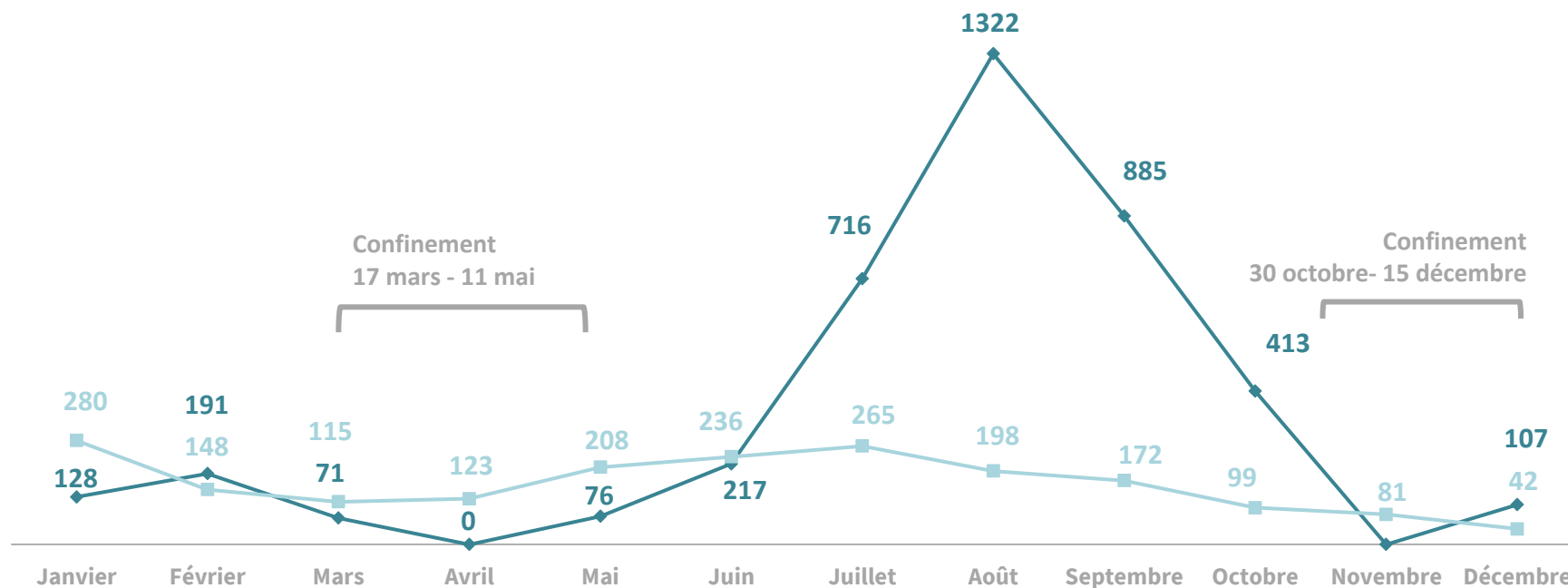
# Sollicitations

à l'Office de Tourisme  
de Châtel-Guyon

### TOTAL ANNUEL 2020

<b>4 130</b> demandes au guichet	<b>1 956</b> demandes par téléphone
4 747 en 2019	2 145 en 2019

—◆— Guichet —■— Téléphone



## Moyens de réponse utilisés par les conseillers en séjour à Châtel-Guyon en 2020

**TOTAL  
ANNUEL  
2020**

**5 454**  
Réponses orales

5769 en 2019

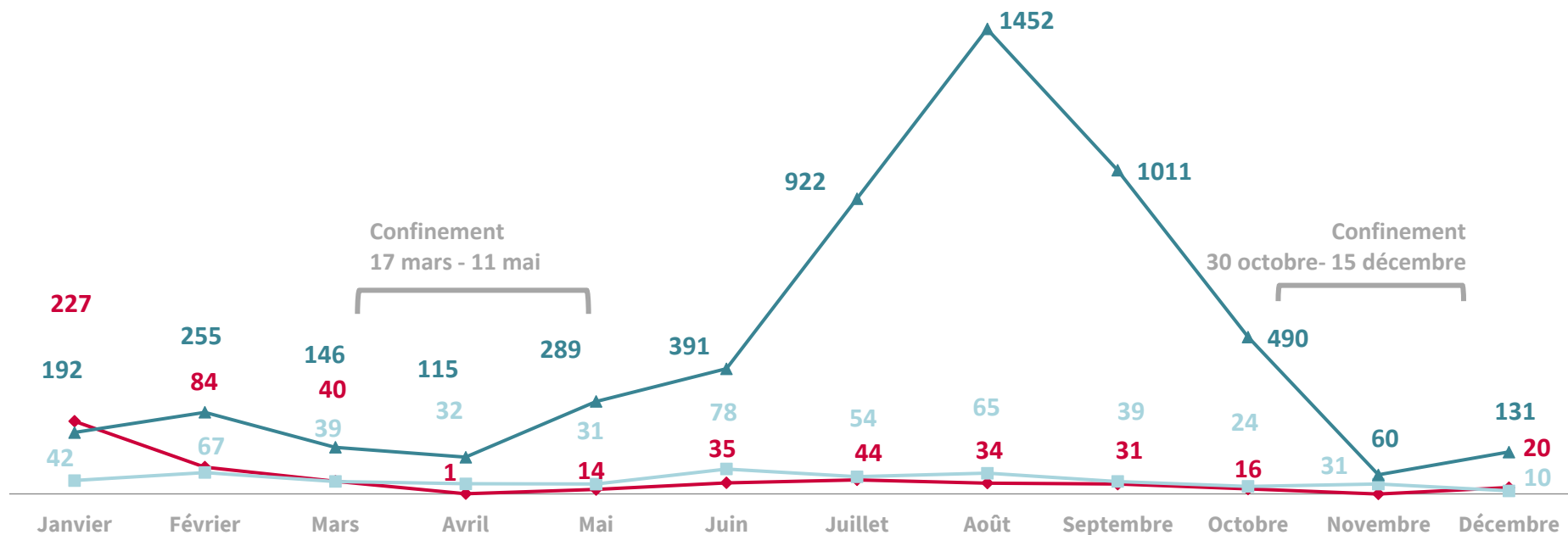
**546**  
Réponses email

317 en 2019

**512**  
Réponses courrier

1210 en 2019

◆ Courrier ■ Email ▲ Oral



# Sollicitations

## à l'Office de Tourisme de Châtel-Guyon



## Fréquentation par catégories de clientèle à Châtel-Guyon en 2020

# Profil des clientèles

à l'Office de Tourisme de Châtel-Guyon

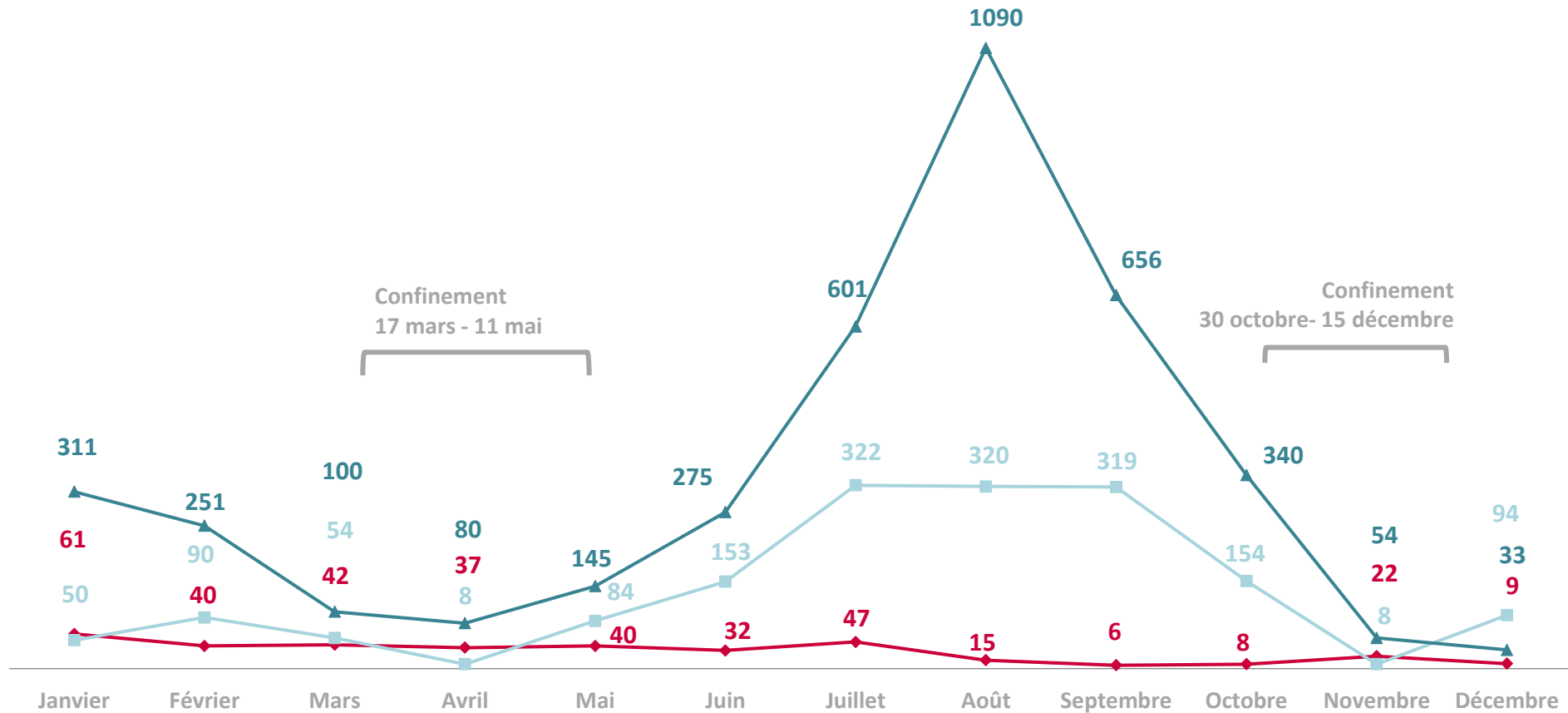
**TOTAL ANNUEL 2020**

**358**  
Prestataires touristiques  
329 en 2019

**1 675**  
Résidents  
1 282 en 2019

**4 045**  
Touristes  
4 917 en 2019

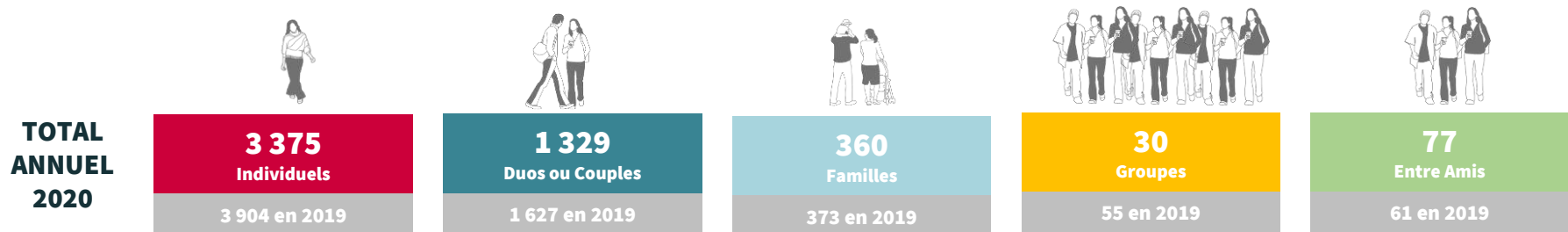
—◆— Prestataires —■— Résidents —▲— Touristes



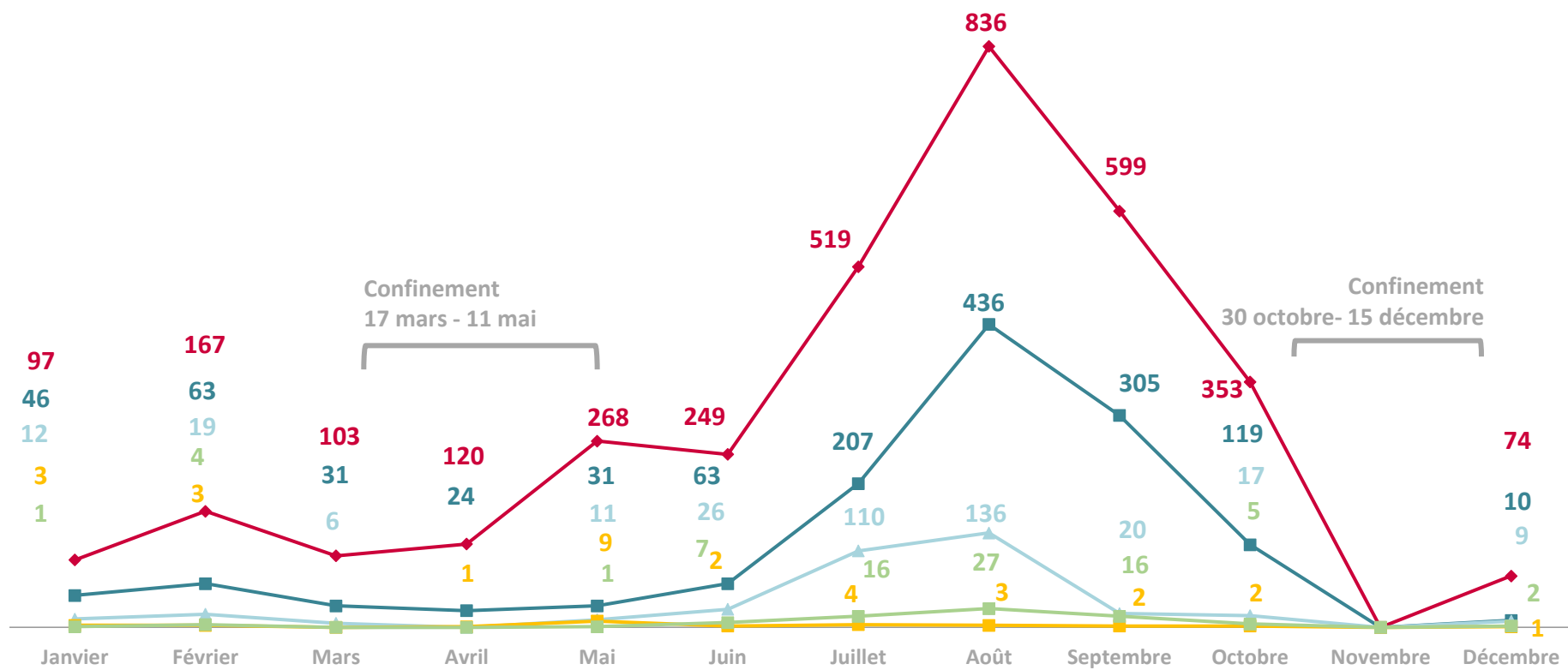
## Composition des groupes de clientèles à Châtel-Guyon en 2020

# Profil des clientèles

à l'Office de Tourisme de Châtel-Guyon



◆ Individuels ■ Duos ▲ Familles ■ Groupes ■ Entre Amis

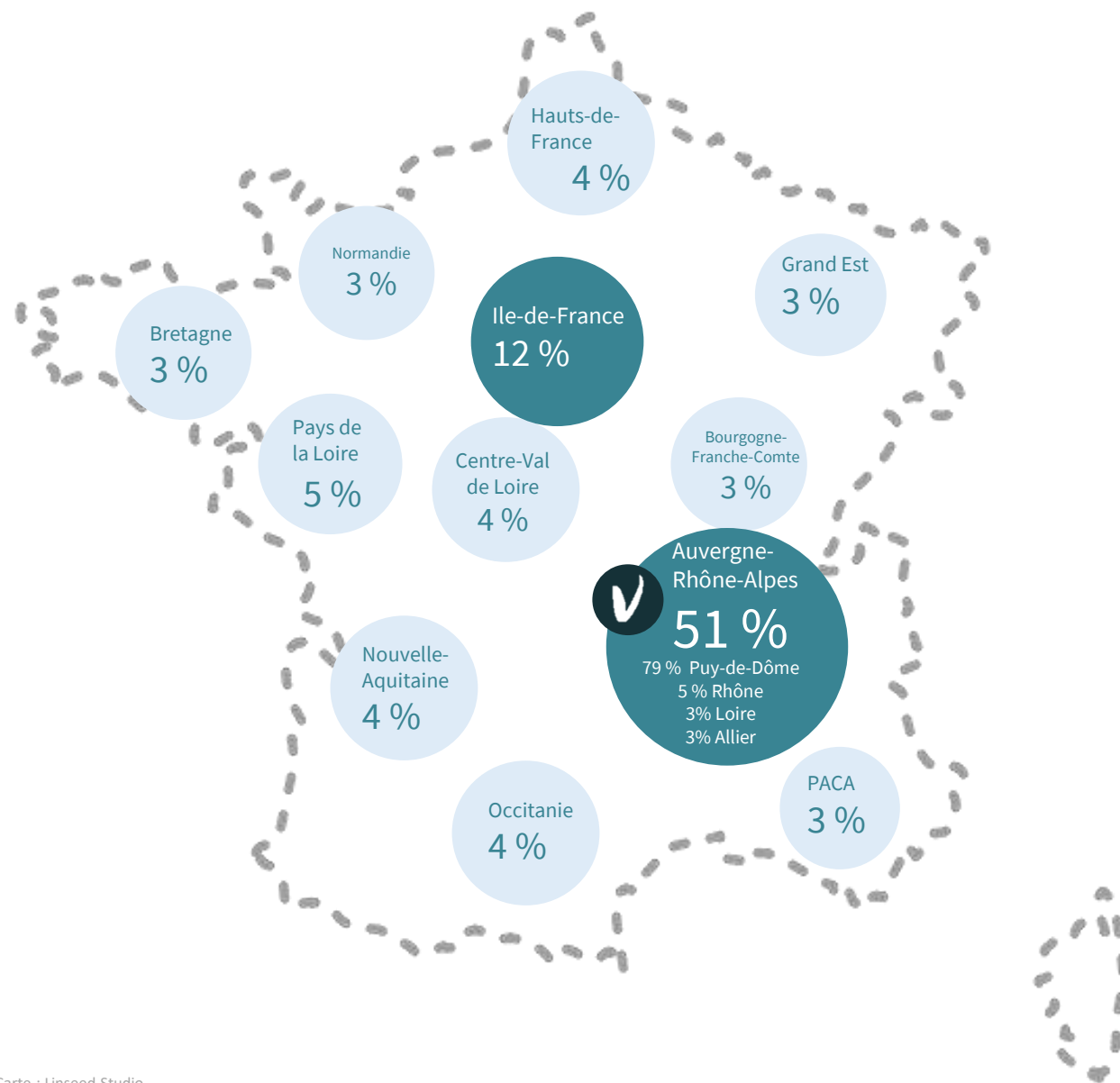




## Provenance des clientèles à Châtel-Guyon en 2020

# Profil des clientèles

à l'Office de Tourisme de Châtel-Guyon



1% de clientèle internationale

### TOP 5 DES TOURISTES INTERNATIONAUX \*

-  #1 Belgique
-  #2 Allemagne
-  #3 Suisse
-  #4 Pays-Bas
-  #5 Royaume-Unis

\* Provenance des touristes internationaux calculée par rapport au nombre d'actes d'accueil global de la clientèle internationale

**CE BILAN DE FRÉQUENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME  
DE CHÂTEL-GUYON A ÉTÉ RÉALISÉ PAR L'ÉQUIPE DE  
L'OFFICE DE TOURISME TERRA VOLCANA EN JANVIER  
2021.**

 Terra  
Volcana  
Les Pays de Volvic

Vous avez besoin de plus d'informations sur les chiffres clés de la destination Terra Volcana ?  
Contactez Claire TORRE, chargée de mission qualité d'accueil / observatoire touristique  
[c.torre@terravolcana.com](mailto:c.torre@terravolcana.com)