



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

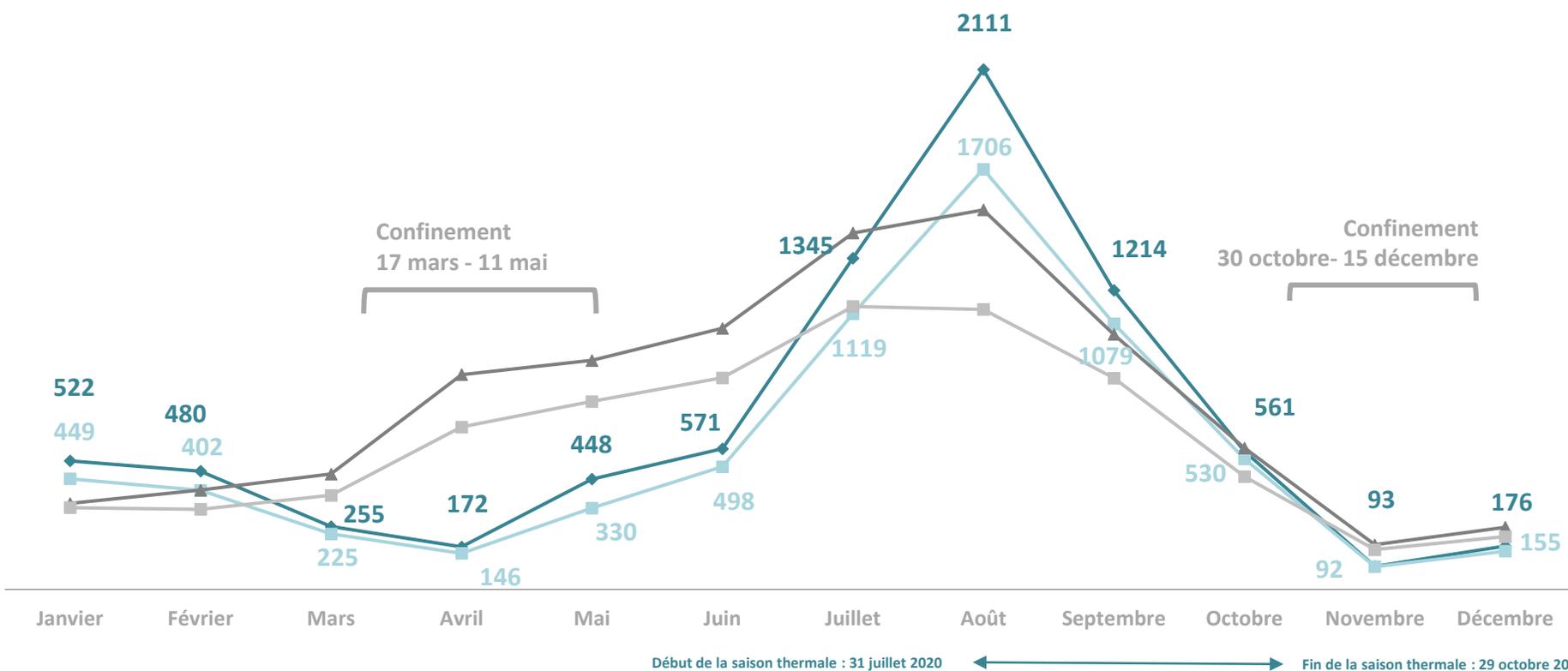
6 731 actes d'accueil

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

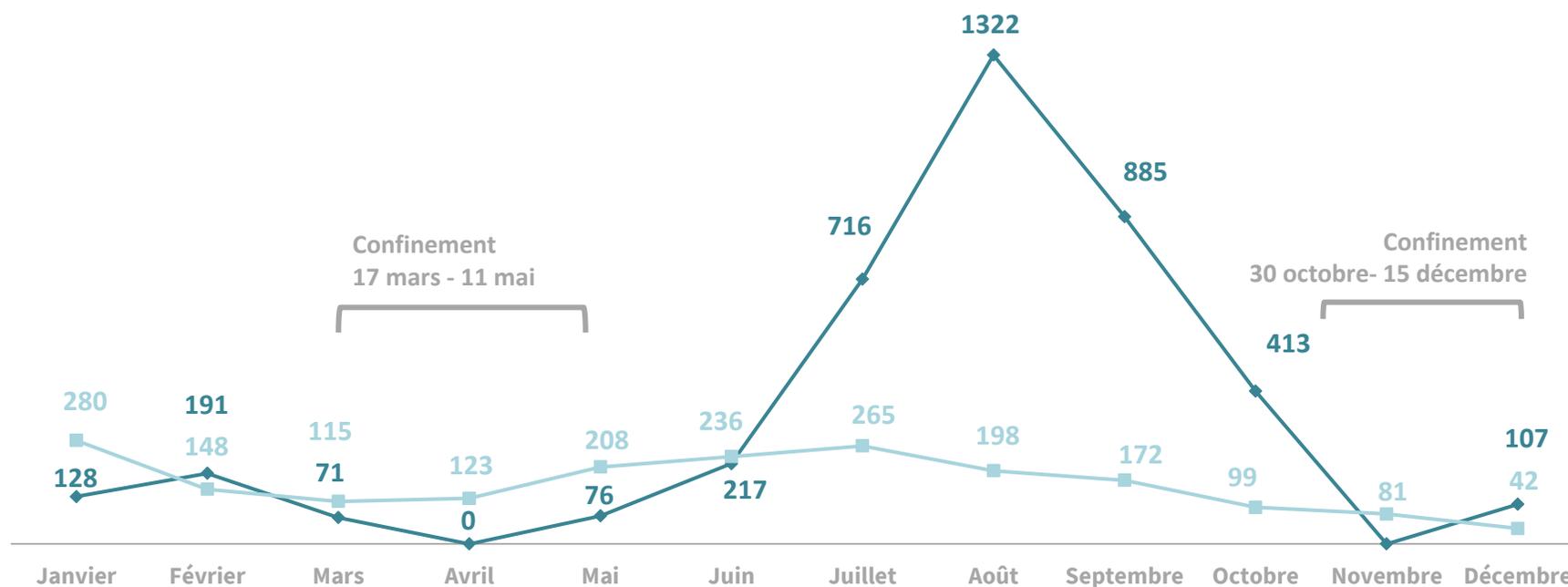
Sollicitations

à l'Office de Tourisme
de Châtel-Guyon

TOTAL ANNUEL 2020

4 130 demandes au guichet	1 956 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

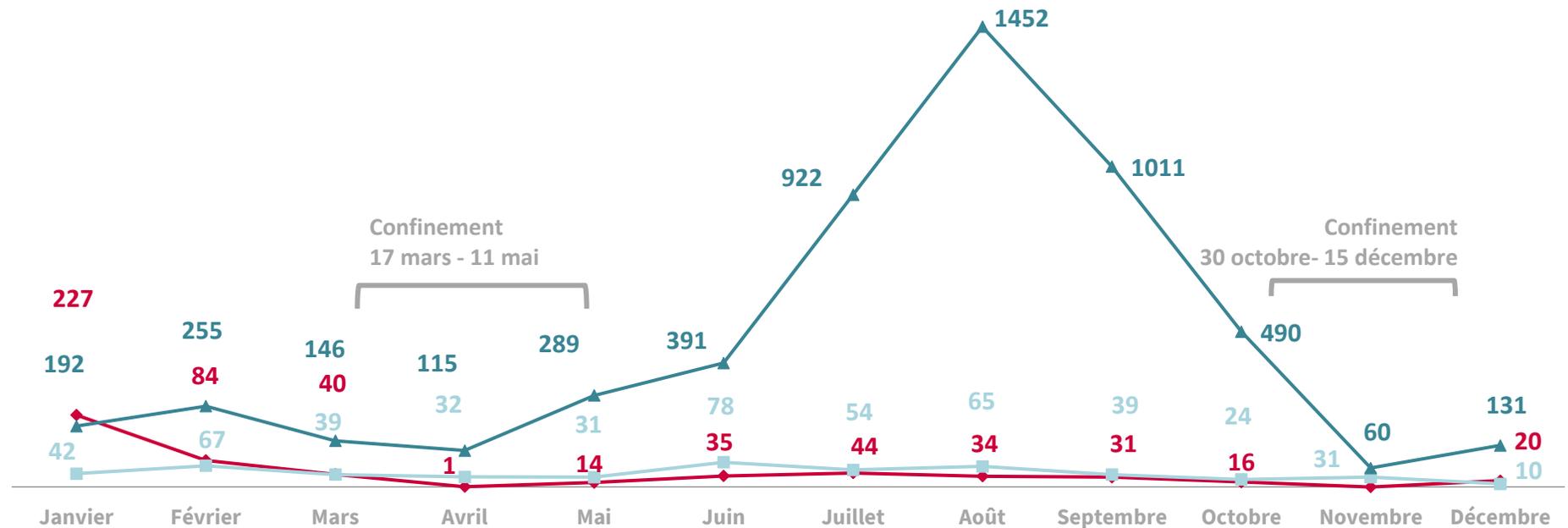
546
Réponses email

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

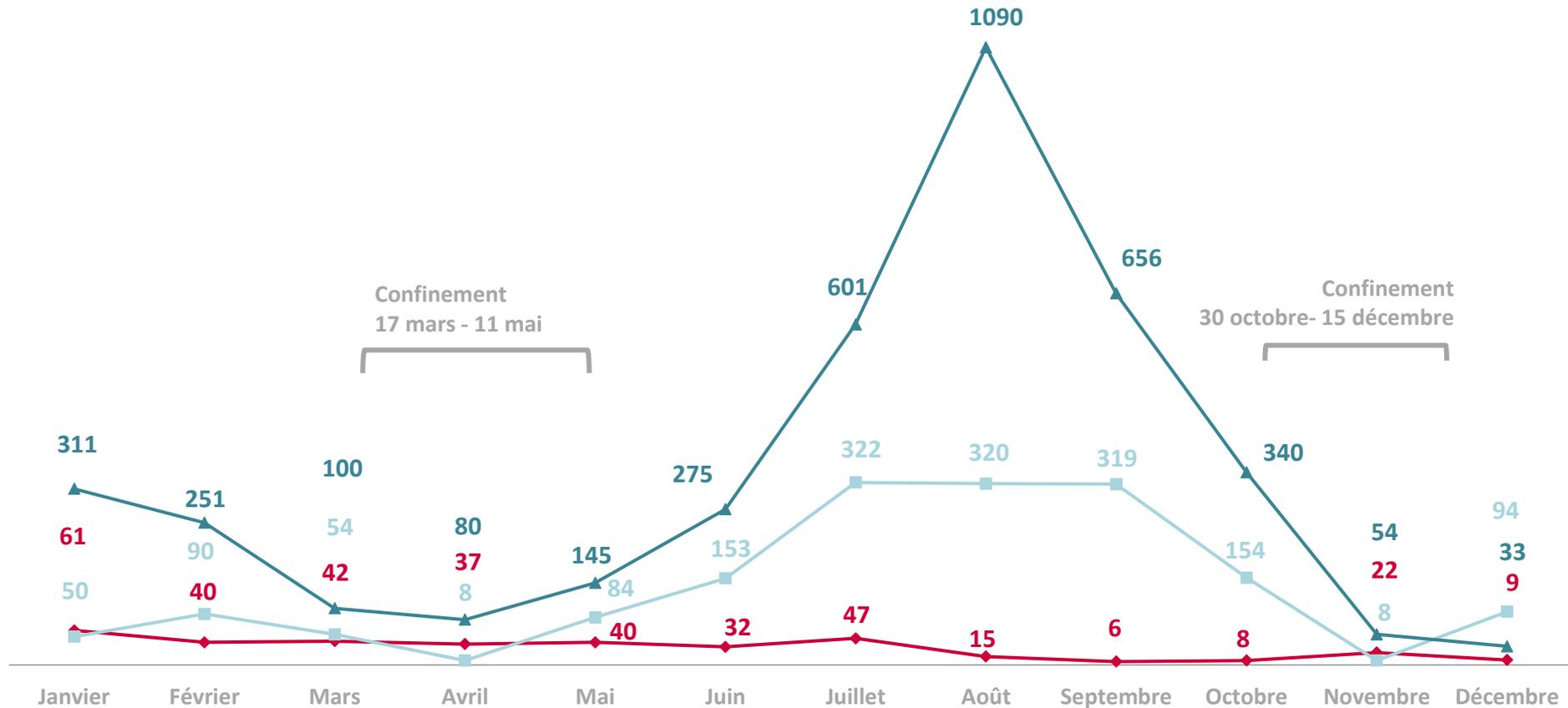
Profil des clientèles

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
--	--	--

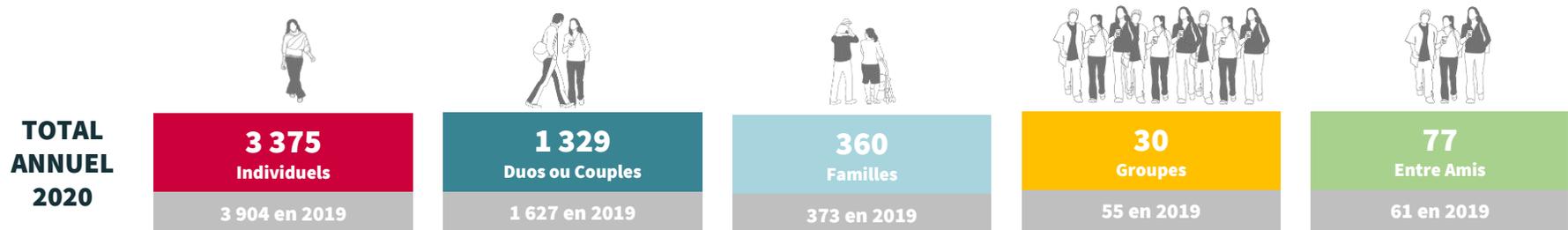
—◆— Prestataires —■— Résidents —▲— Touristes



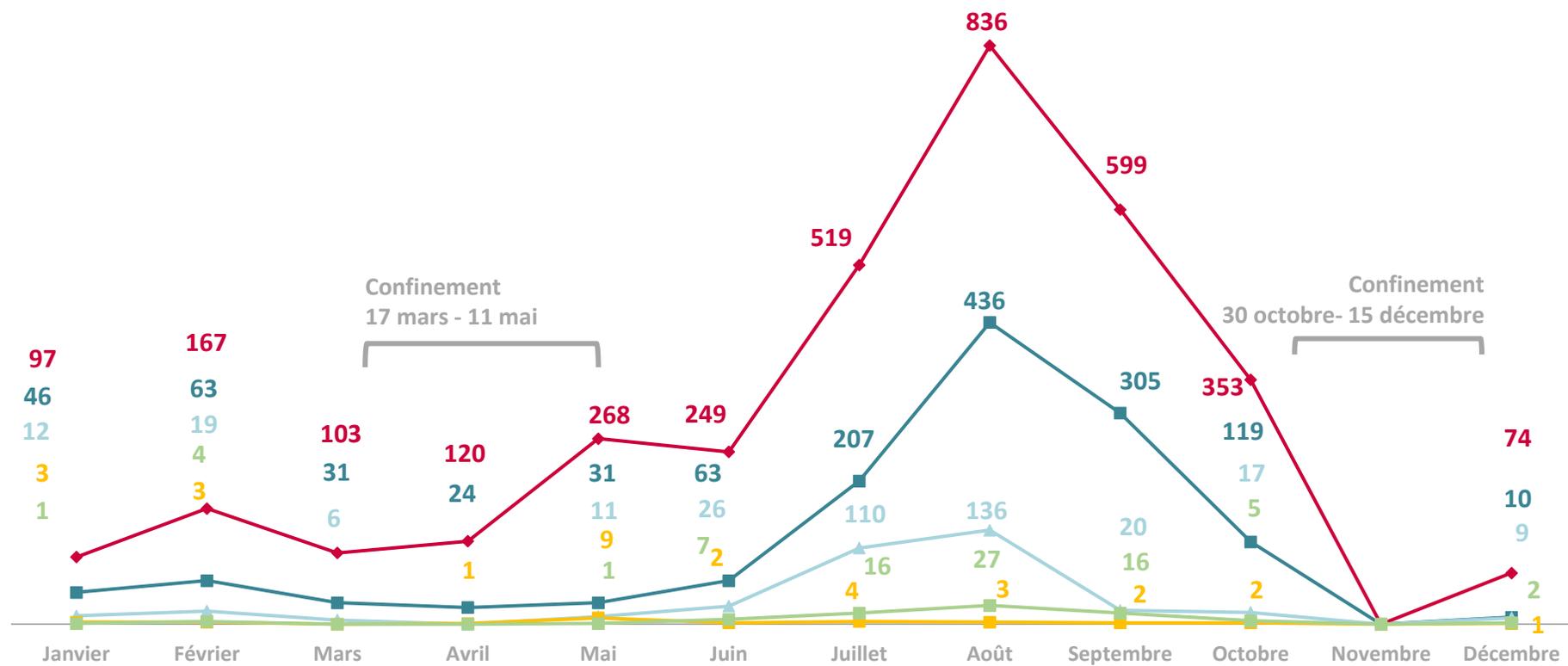
Composition des groupes de clientèles à Châtel-Guyon en 2020

Profil des clientèles

à l'Office de Tourisme de Châtel-Guyon



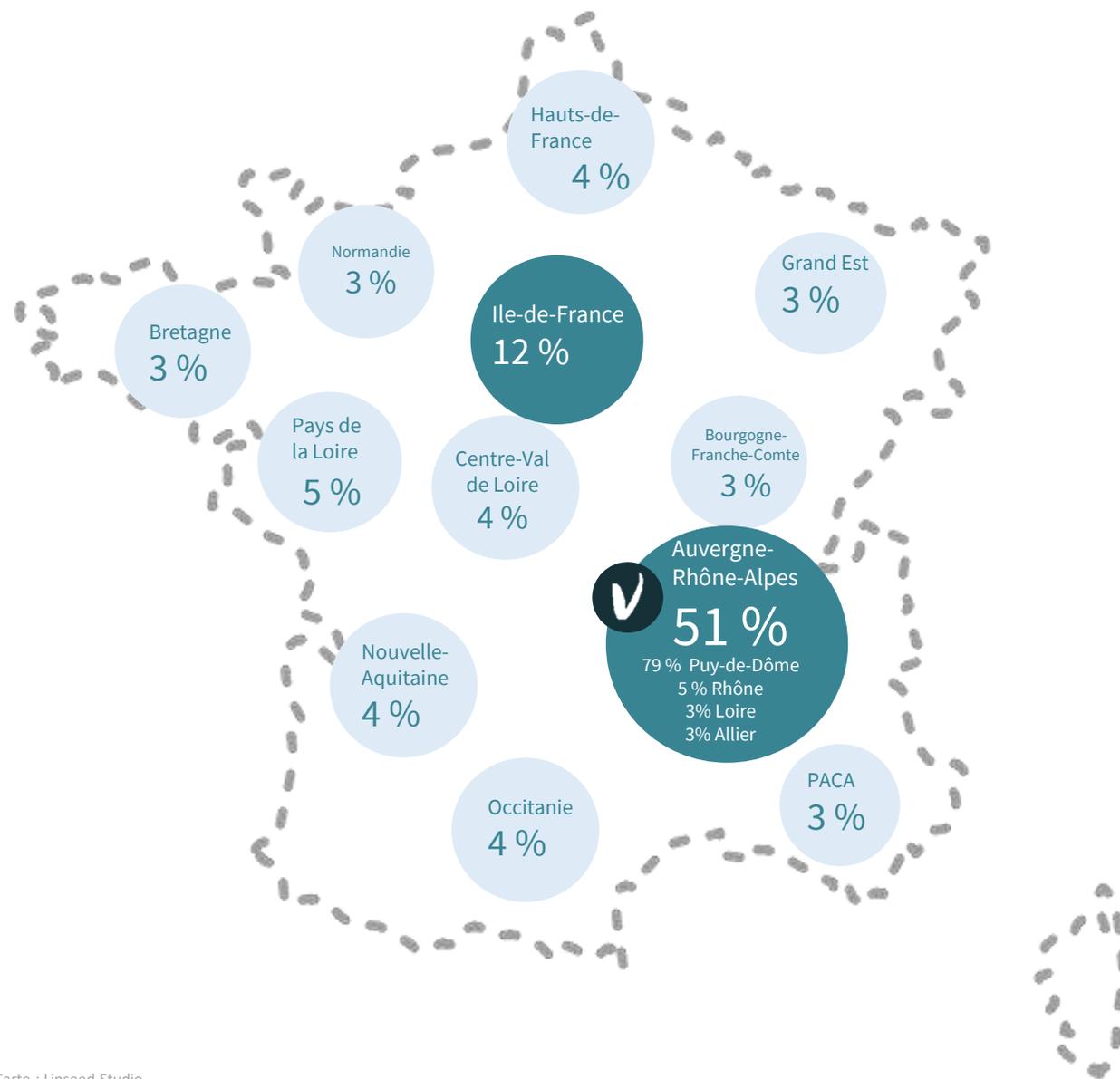
◆ Individuels ■ Duos ▲ Familles ■ Groupes ■ Entre Amis



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