



**Terra
Volcana**
Les Pays de Volvic

Bilan annuel 2020

Bureau d'information de Riom

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 Riom en 2020 comparé à 2019

Sollicitations à l'Office de Tourisme de Riom

TOTAL ANNUEL 2020

6 748 clients renseignés

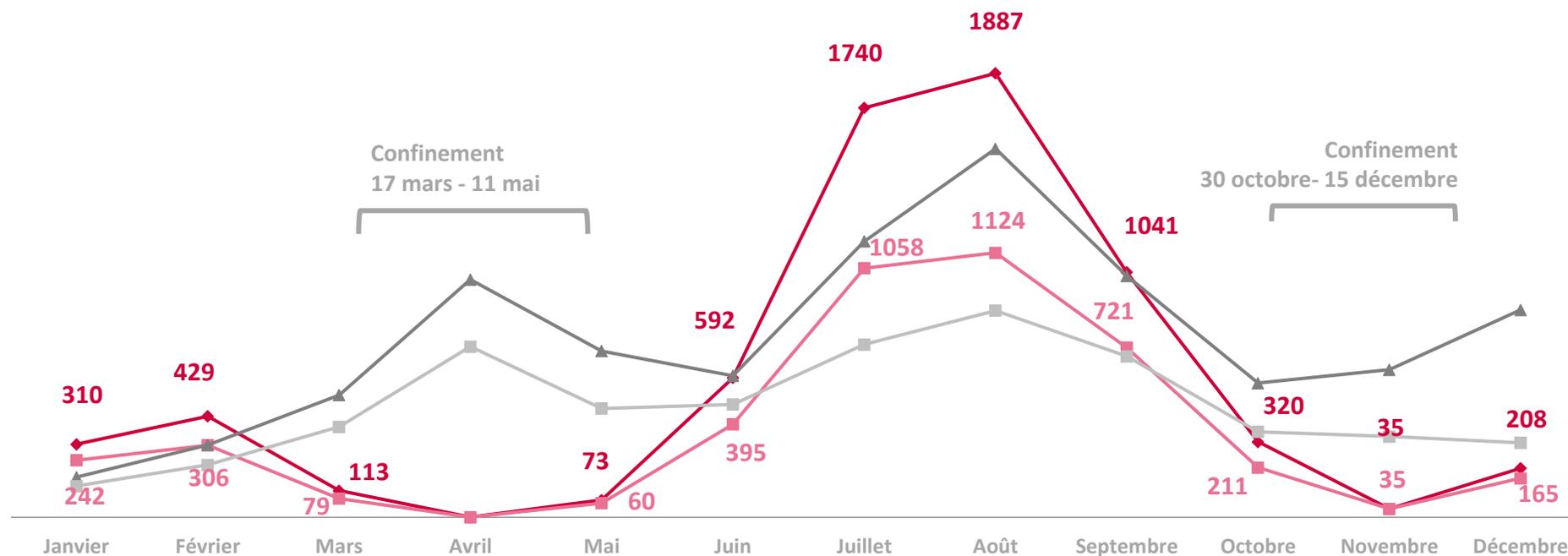
9 155 clients renseignés en 2019

4 396 actes d'accueil

5 722 actes d'accueil en 2019

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



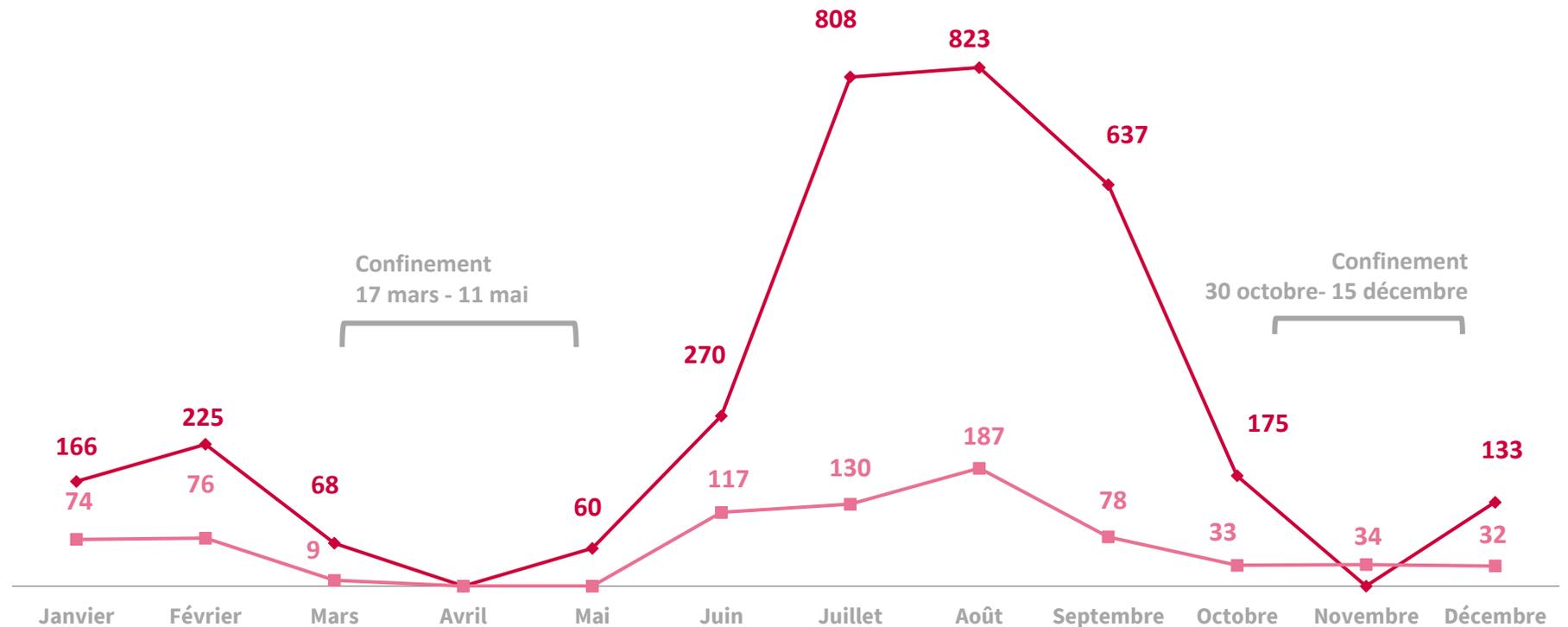
Moyens de contact utilisés par les clientèles à Riom en 2020

Sollicitations à l'Office de Tourisme de Riom

TOTAL ANNUEL 2020

3 367 demandes au guichet	762 demandes par téléphone
4 900 en 2019	800 en 2019

◆ Guichet ■ Téléphone



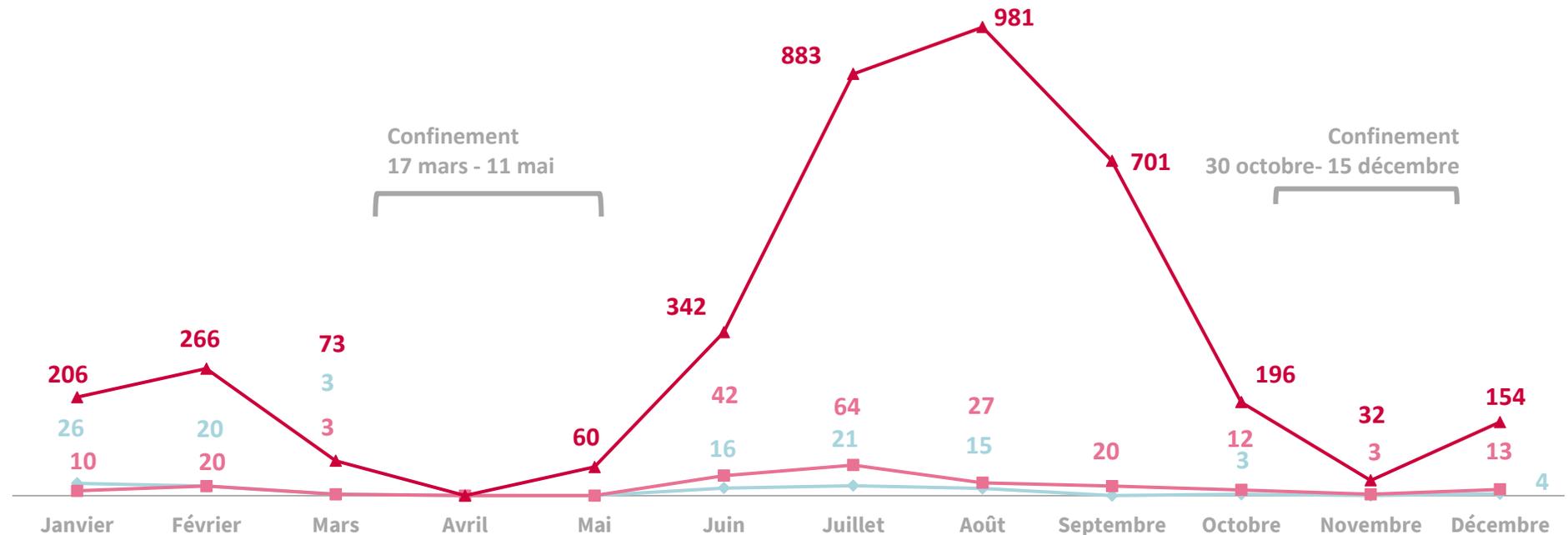
Moyens de réponse utilisés par les conseillers en séjour à Riom en 2020

Sollicitations à l'Office de Tourisme de Riom

TOTAL ANNUEL 2020

3 894 Réponses orales	214 Réponses email	108 Réponses courrier
5 546 en 2019	41 en 2019	136 en 2019

— Courrier — Email — Oral



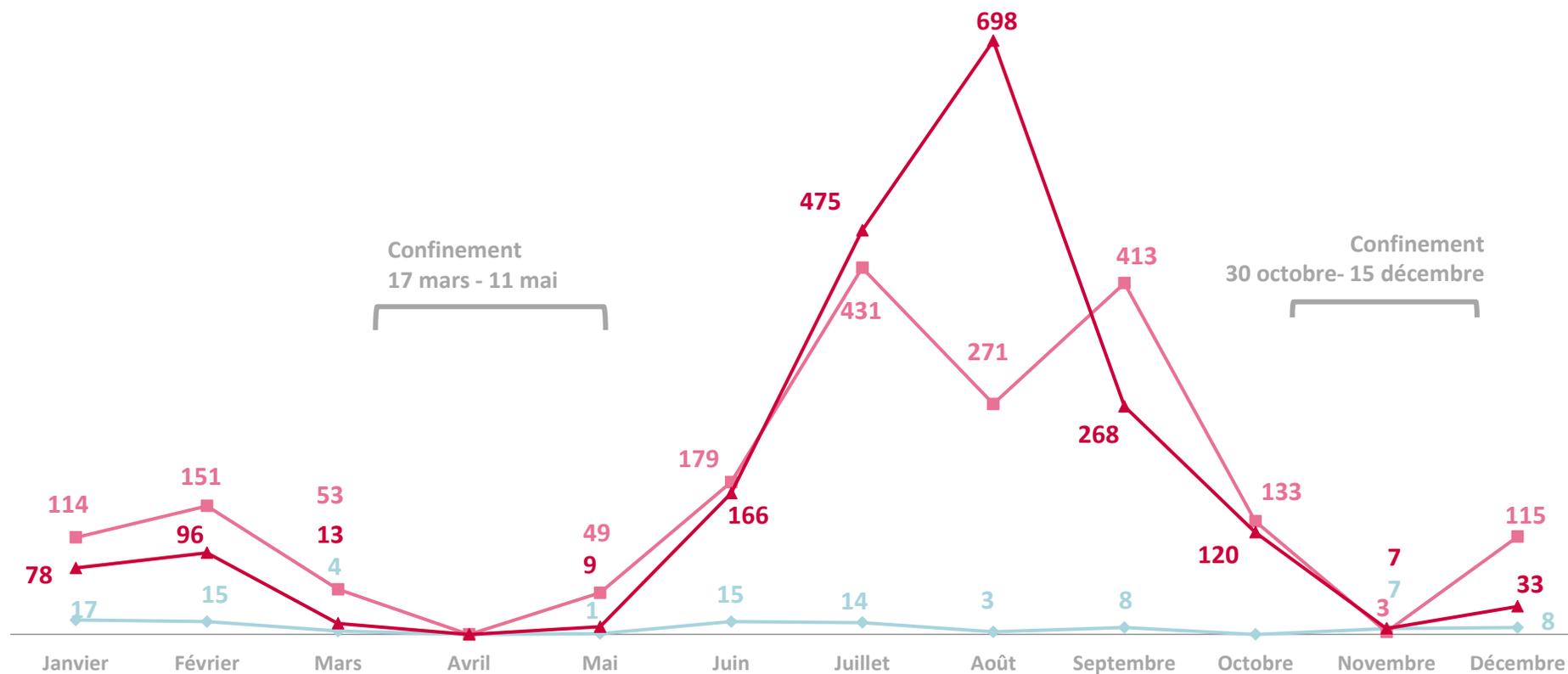
Fréquentation par catégories de clientèle à Riom en 2020

Profil des clientèles à l'Office de Tourisme de Riom

TOTAL ANNUEL 2020

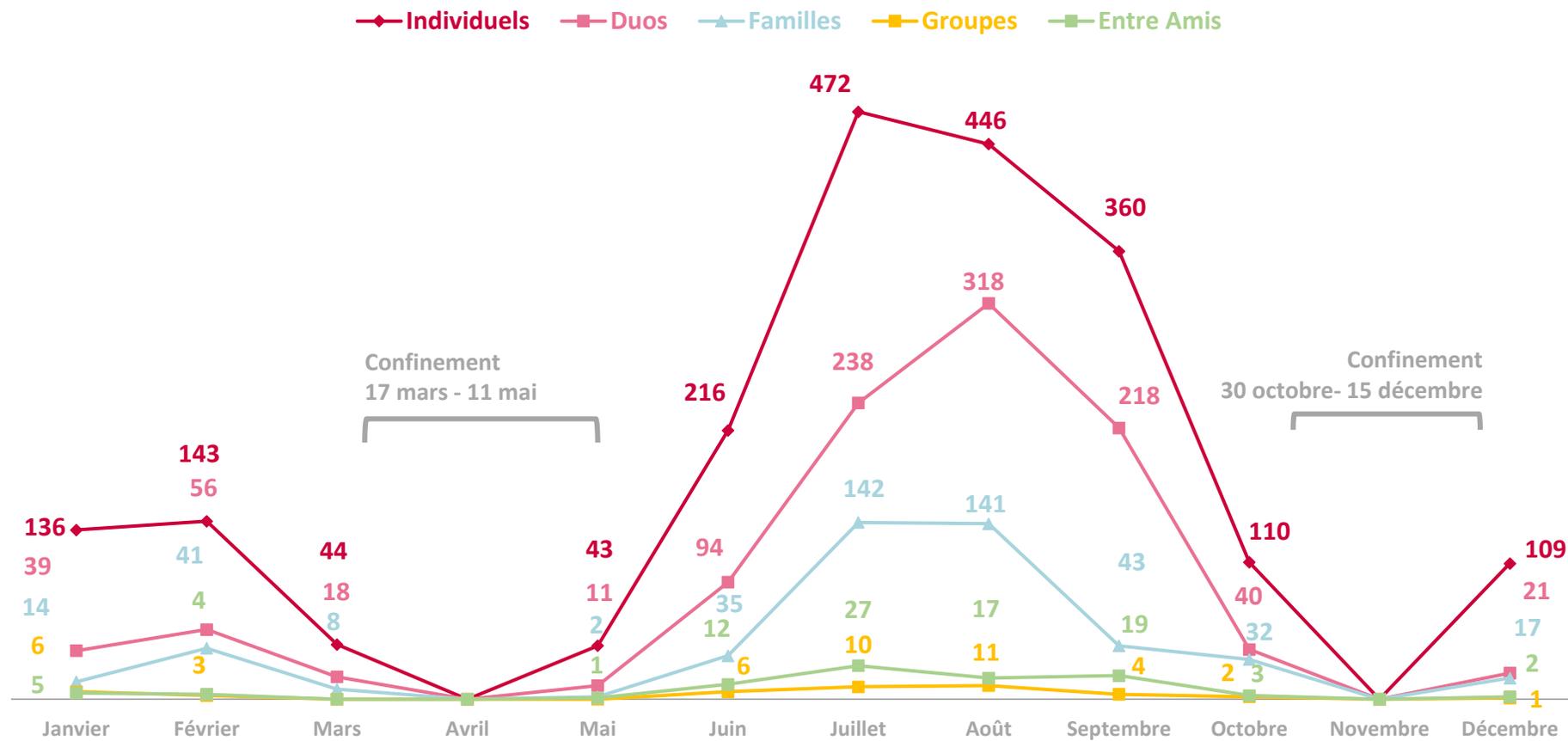
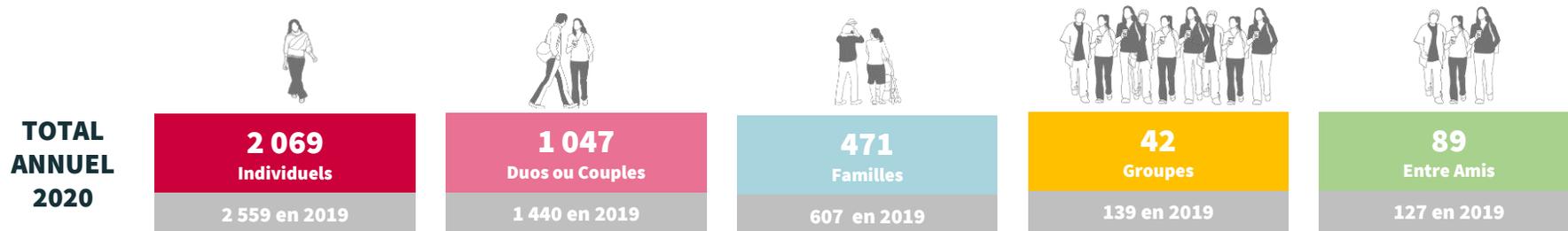
92 Prestataires touristiques 131 en 2019	1 909 Résidents 2 632 en 2019	1 892 Touristes 1 986 en 2019
---	--	--

—●— Prestataires —■— Résidents —▲— Touristes



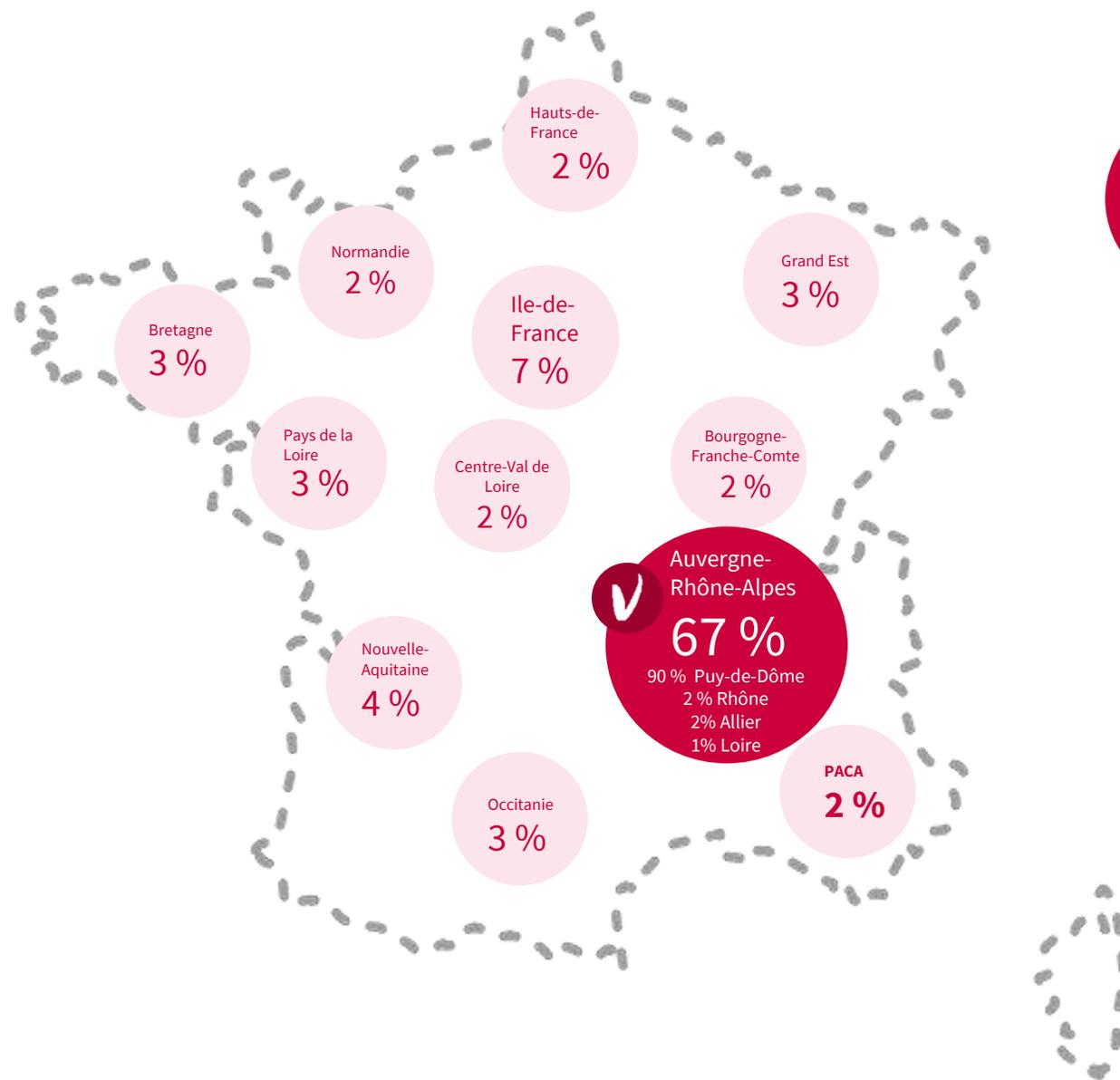
Composition des groupes de clientèles à Riom en 2020

Profil des
clientèles
à l'Office de
Tourisme de Riom



Provenance des clientèles à Riom en 2020

Profil des clientèles à l'Office de Tourisme de Riom



2% de clientèle internationale

TOP 5 DES TOURISTES INTERNATIONAUX *

-  **1# Belgique**
-  **2# Pays-Bas**
-  **3# Allemagne**
-  **4# Espagne**
-  **5# Suisse**

* 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 RIOM 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