



Bilan annuel 2020

Des Offices de Tourisme Terra Volcana

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 en 2020

Sollicitations

	2020	2019
TOTAL ANNUUEL 2020	25 635 clients renseignés	32 026 clients en 2019
	16 360 actes d'accueil	19 209 actes d'accueil en 2019
TOTAL RIOM	6 748 clients renseignés	9 155 clients en 2019
	4 396 actes d'accueil	5 722 actes en 2019
TOTAL CHÂTEL-GUYON	7 948 clients renseignés	9 112 clients en 2019
	6 731 actes d'accueil	7 297 actes en 2019
TOTAL VOLVIC	6 841 clients renseignés	8 323 clients en 2019
	3 549 actes d'accueil	4 036 actes en 2019

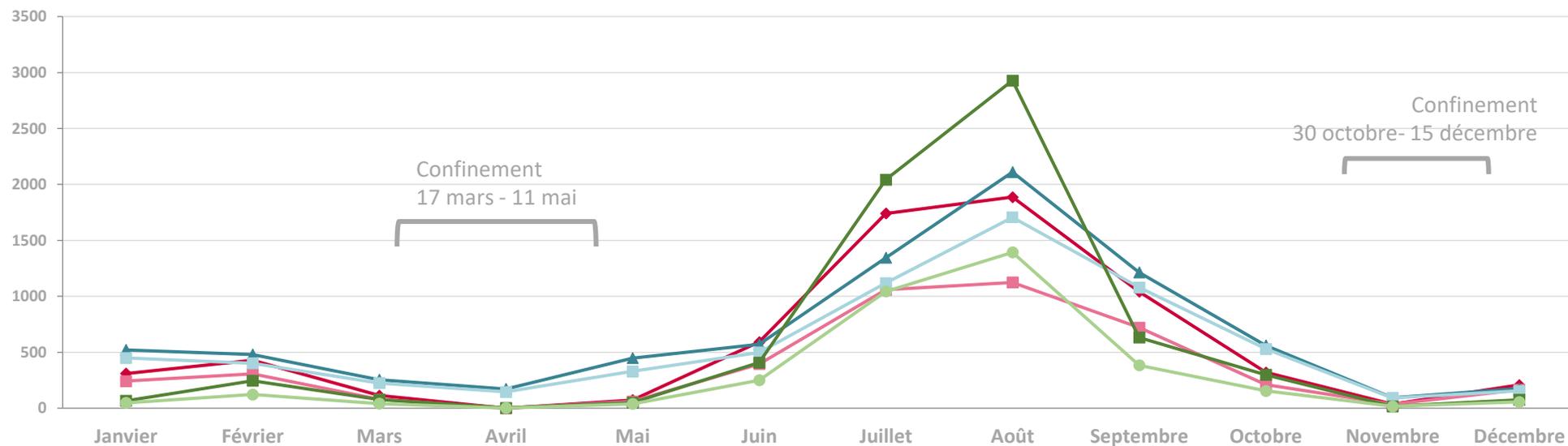
Inclus les clients renseignés par téléphone, par mail, sur les réseaux sociaux et sur nos points d'information saisonniers.



TOTAL GOULET

(Volvic ouverture juillet août). Les chiffres du Goulet n'apparaissent pas dans le graphique ci-dessous

4 098 clients renseignés	1 684 actes d'accueil
3 318 en 2019	1 170 en 2019



Sollicitations

Nombre de clients renseignés en 2020 comparé à 2019



TOTAL RIOM

6 748 clients renseignés en 2020

9 155 clients en 2019

4 396 actes d'accueil en 2020

5 722 actes en 2019

Confinement 17 mars - 11 mai 2020



TOTAL CHÂTEL-GUYON

7 948 clients renseignés en 2020

9 112 clients en 2019

6 731 actes d'accueil en 2020

7 297 actes en 2019

Confinement 17 mars - 11 mai 2020



TOTAL VOLVIC

6 841 clients renseignés en 2020

8 323 clients en 2019

3 549 actes d'accueil en 2020

4 036 actes en 2019

Confinement 17 mars - 11 mai 2020



Moyens de contact utilisés par les clientèles en 2020

TOTAL ANNUEL
2020

10 453
demandes au guichet

3 048
demandes par téléphone

299
demandes site internet

208
demandes par email

31
demandes par courrier



TOTAL RIOM

3 367
demandes au guichet

762
demandes téléphone



TOTAL CHÂTEL-GUYON

4 130
demandes au guichet

1 956
demandes téléphone

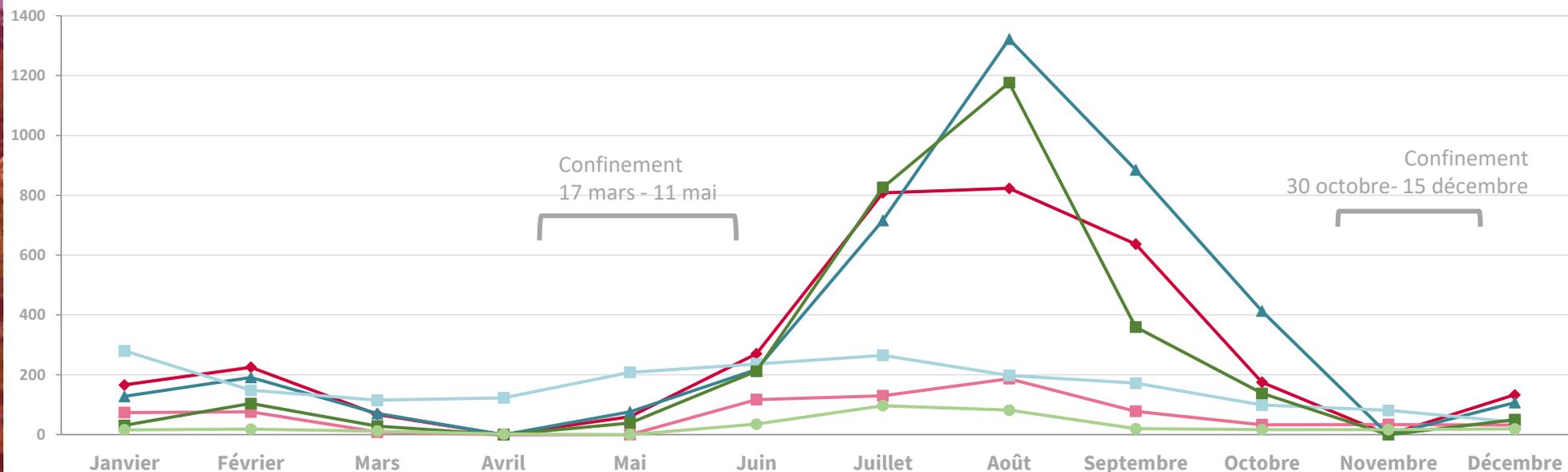


TOTAL VOLVIC

2 956
demandes au guichet

330
demandes téléphone

Sollicitations



Moyens de réponse utilisés par les conseillers en séjour en 2020

Sollicitations

TOTAL ANNUEL
2020

12 577 Réponses orales



TOTAL RIOM

3 894 Réponses orales



TOTAL
CHATEL-GUYON

5 454 Réponses orales



TOTAL VOLVIC

3 229 Réponses orales

821 Réponses email



214 Réponses email



546 Réponses email



61 Réponses email

652 Réponses courrier



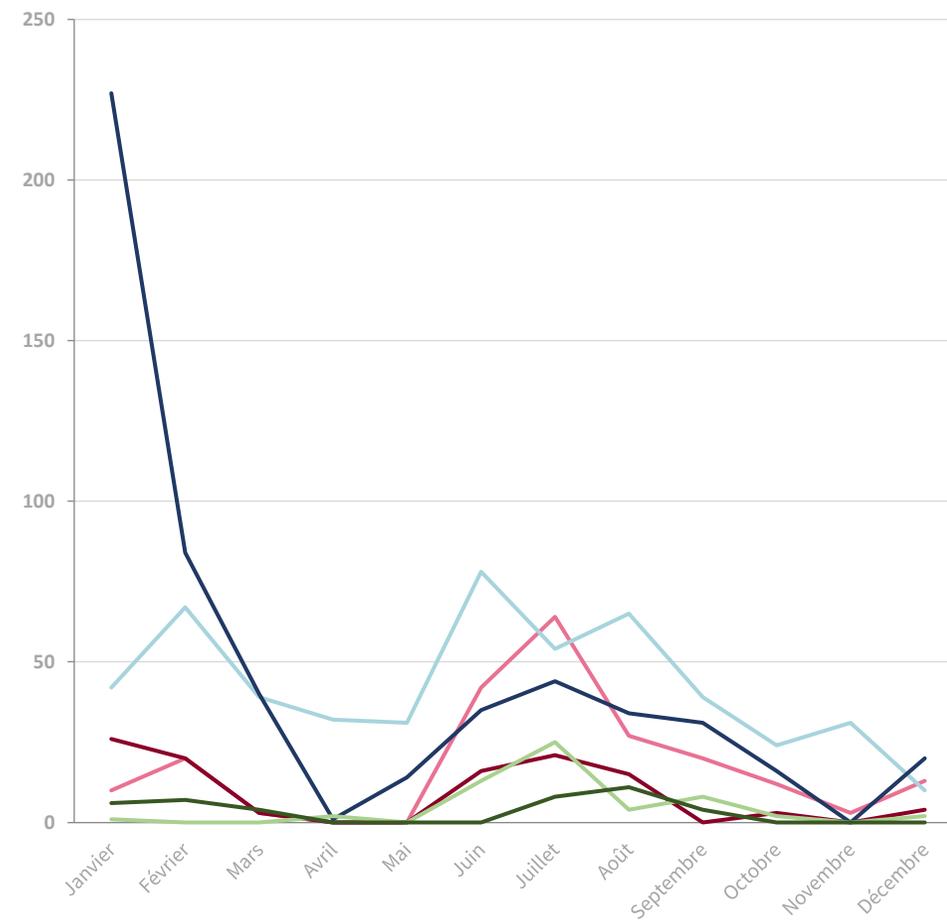
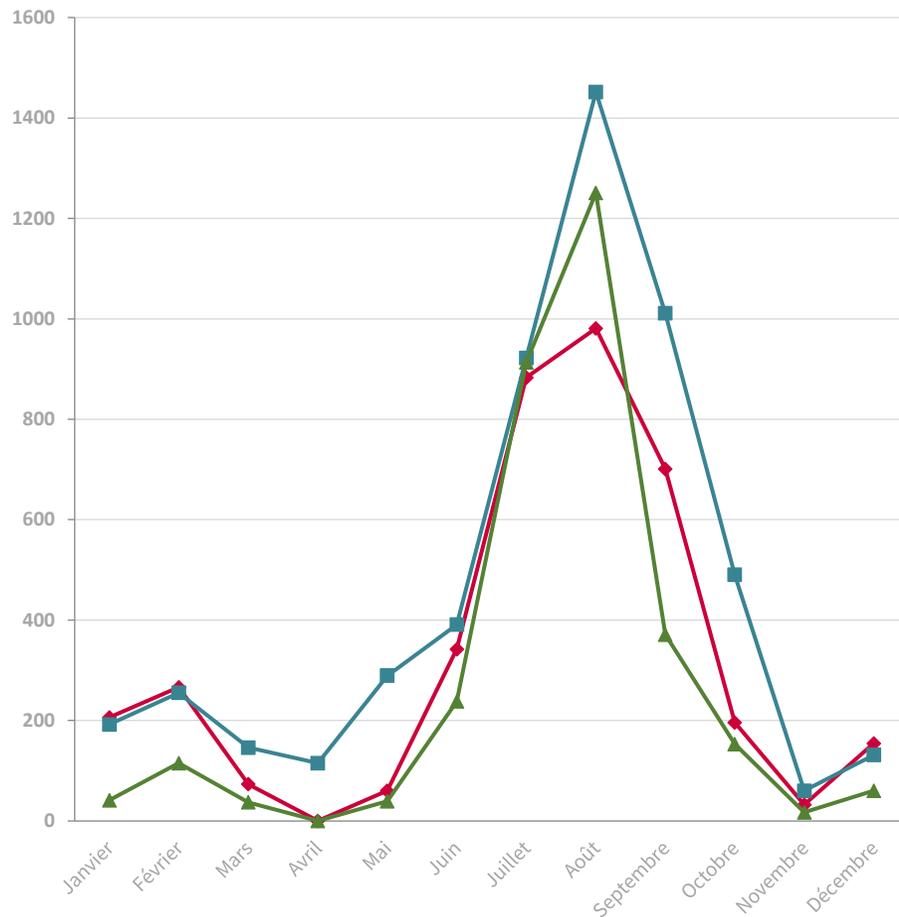
108 Réponses courrier



512 Réponses courrier



32 Réponses courrier

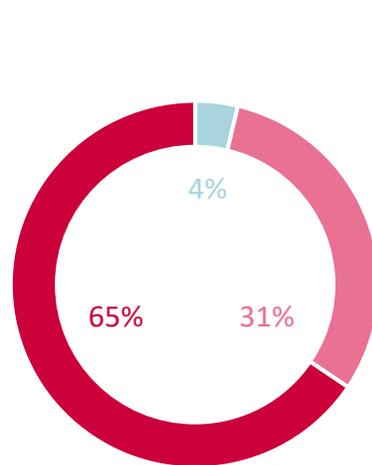


Fréquentation par catégories de clientèles en 2020

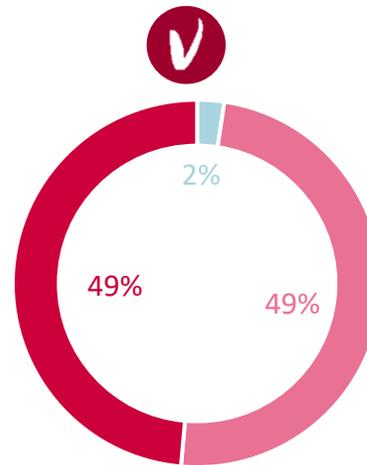
Profil des clientèles

	Prestataires touristiques	Résidents	Touristes
TOTAL ANNUEL 2020	489 Prestataires touristiques	4 027 Résidents	8 599 Touristes
TOTAL RIOM	92 Prestataires touristiques	1 909 Résidents	1 892 Touristes
TOTAL CHATEL-GUYON	358 Prestataires touristiques	1 675 Résidents	4 045 Touristes
TOTAL VOLVIC	39 Prestataires touristiques	443 Résidents	2662 Touristes

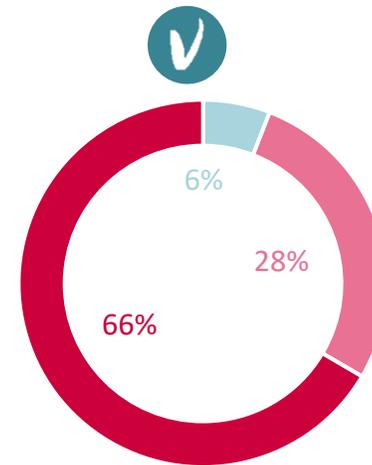
Répartition DESTINATION TERRA VOLCANA
(échantillon de 13115 actes d'accueil)



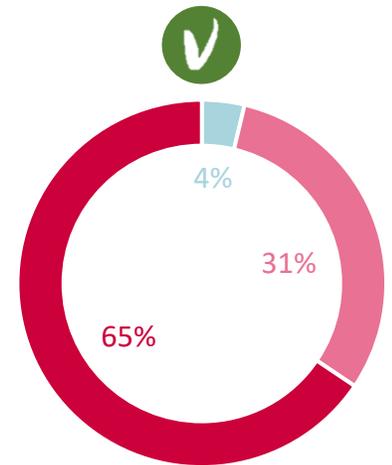
Répartition RIOM
(échantillon de 3893 actes d'accueil)



Répartition CHÂTEL-GUYON
(échantillon de 6078 actes d'accueil)

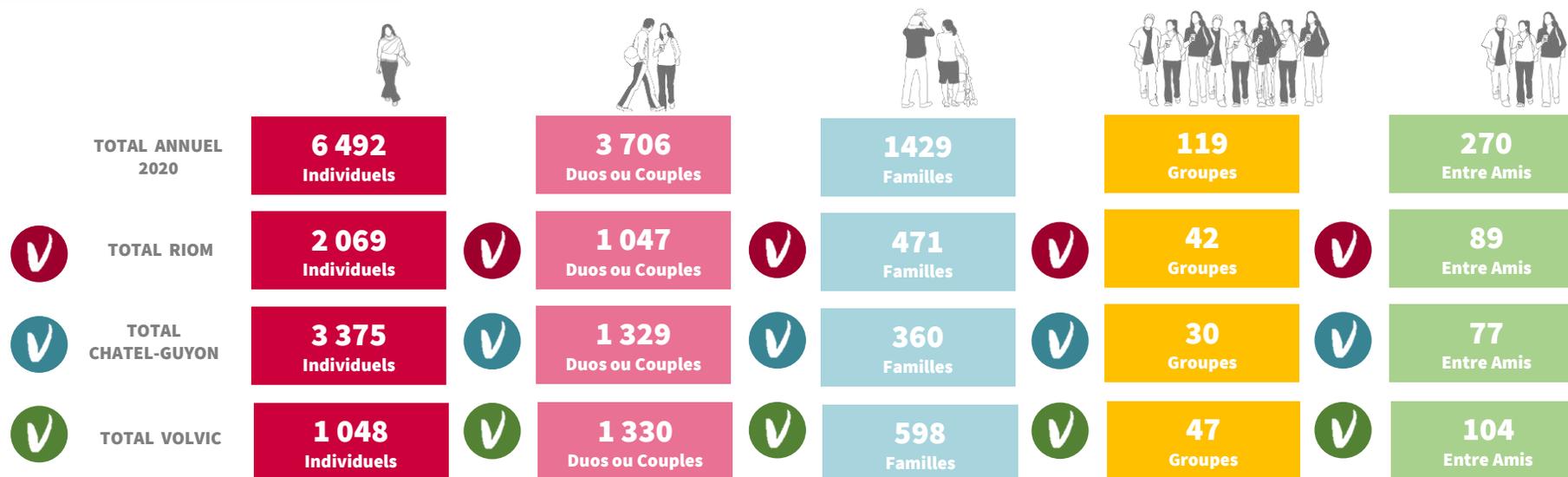


Répartition VOLVIC
(échantillon de 3144 actes d'accueil)

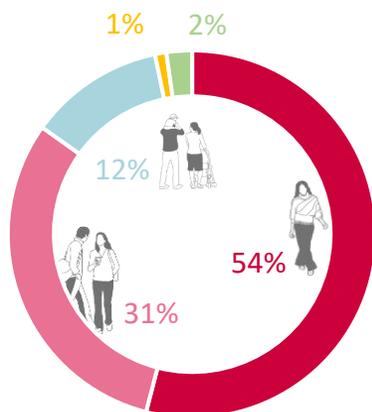


Profil des clientèles

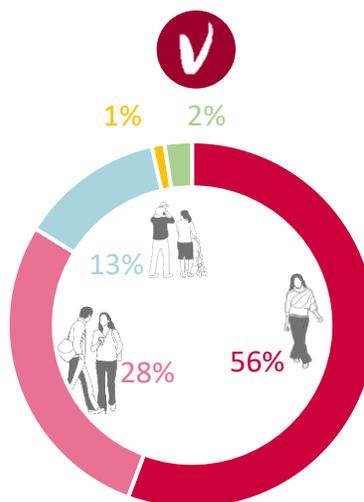
Composition des groupes de clientèles en 2020



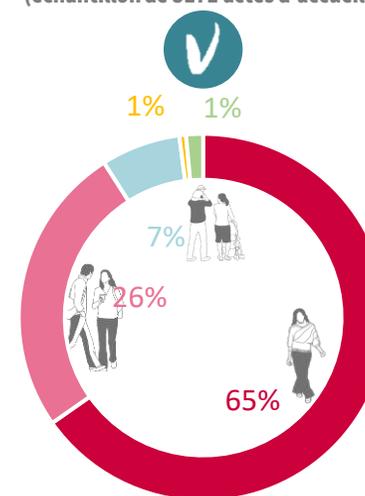
Répartition DESTINATION TERRA VOLCANA
(échantillon de 12 016 actes d'accueil)



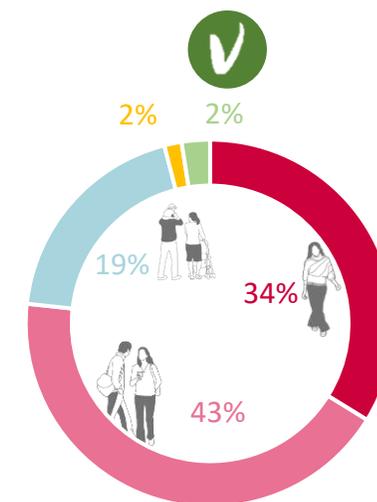
Répartition RIOM
(échantillon de 3718 actes d'accueil)



Répartition CHÂTEL-GUYON
(échantillon de 5171 actes d'accueil)

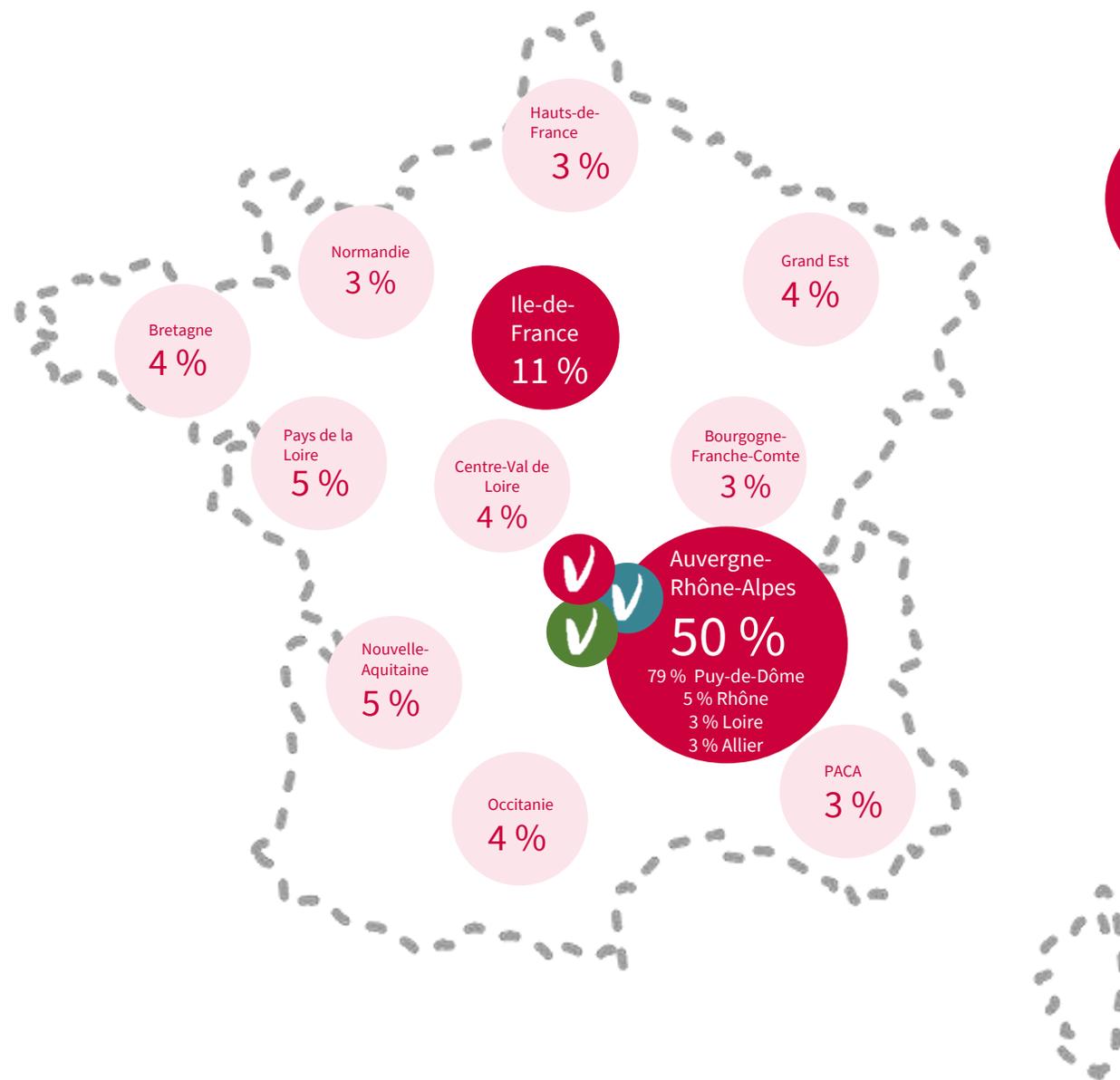


Répartition VOLVIC
(échantillon de 3118 actes d'accueil)



Provenance des clientèles en 2020 (tous offices confondus)

Profil des clientèles



2 % de clientèle internationale

TOP 5 DES TOURISTES INTERNATIONAUX *

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

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

**CE BILAN DE FRÉQUENTATION DE L'ANNÉE 2020 A ÉTÉ
RÉALISÉ PAR L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME TERRA
VOLCANA EN JANVIER 2021.**



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