



Bilan 1^{er} trimestre 2021

Des Offices de Tourisme Terra Volcana

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

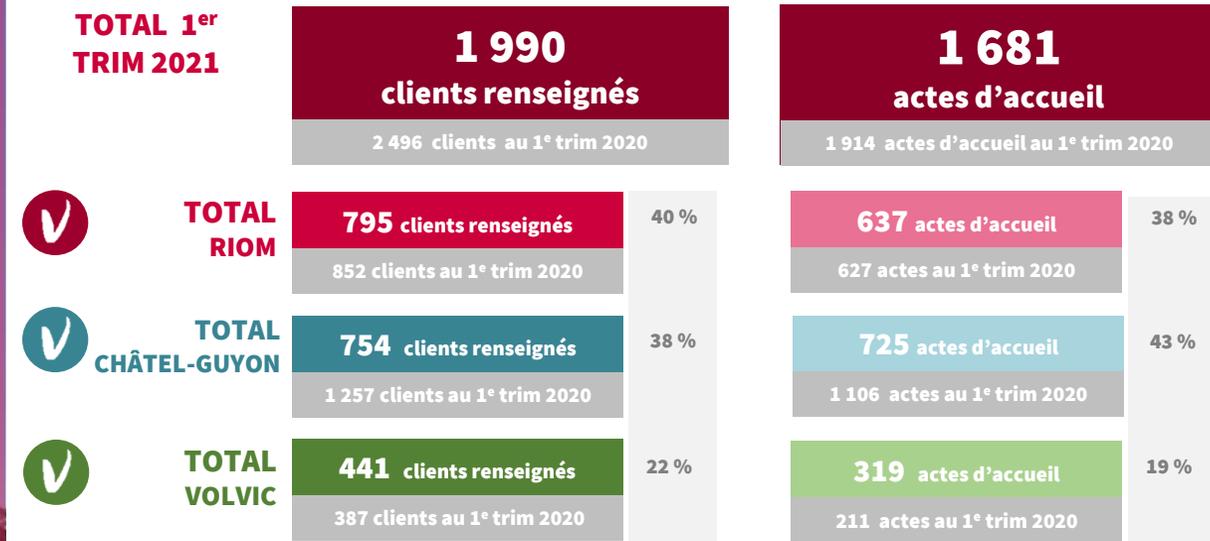
MÉTHODOLOGIE :

Les données utilisées dans ce document sont issues des saisies sur l'outil de gestion relation client Tourinsoft et de la solution de téléphonie 3CX. Les saisies sur Tourinsoft sont réalisées par les conseillers en séjour des Offices de Tourisme Terra Volcana tout au long de l'année.

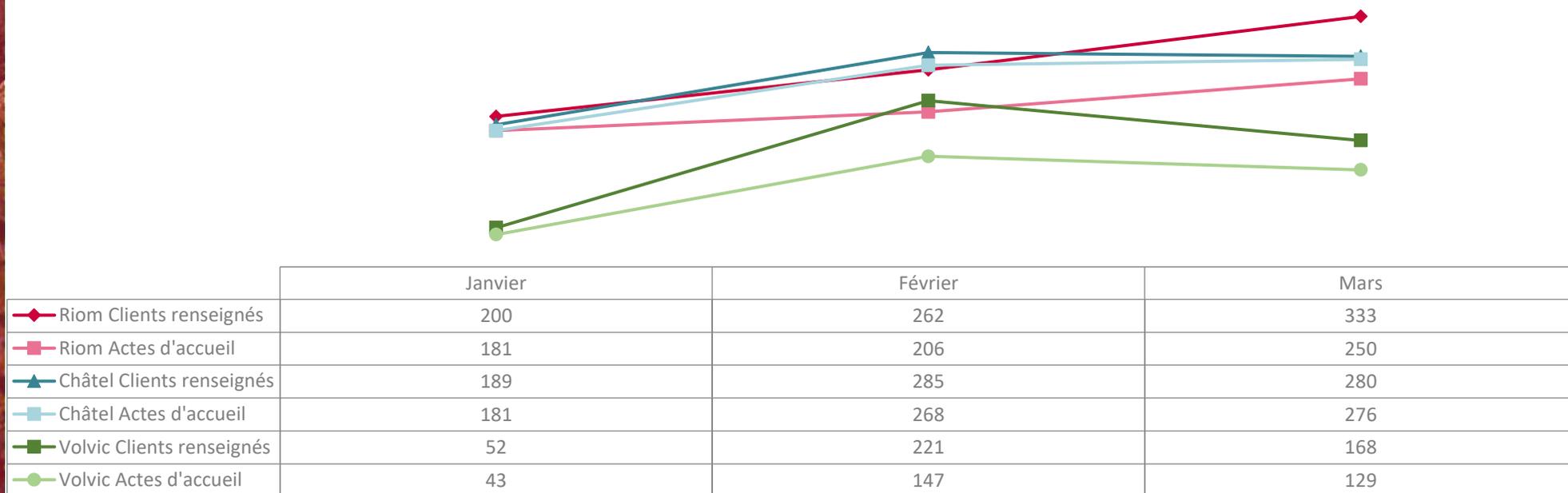
Données relevées sur la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2021.

Sollicitations

Nombre de clients renseignés au 1^{er} trimestre 2021

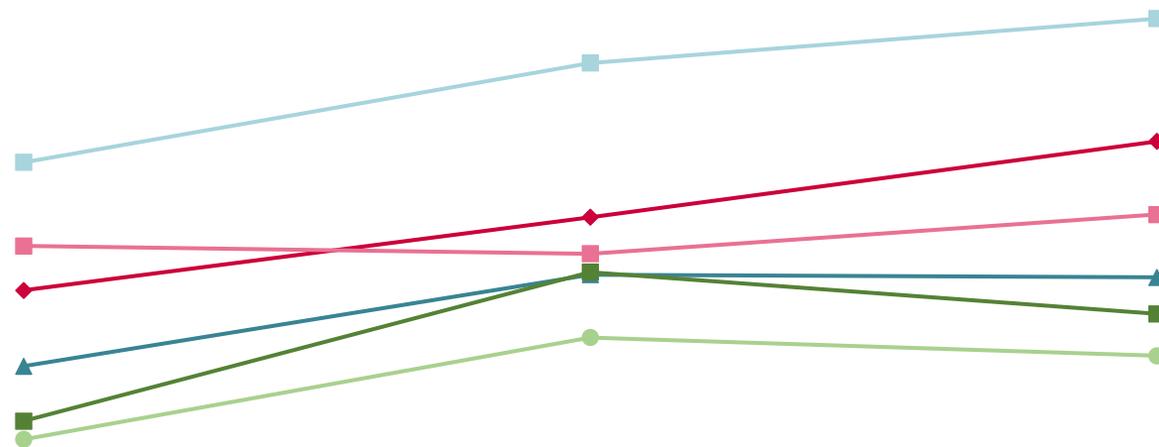
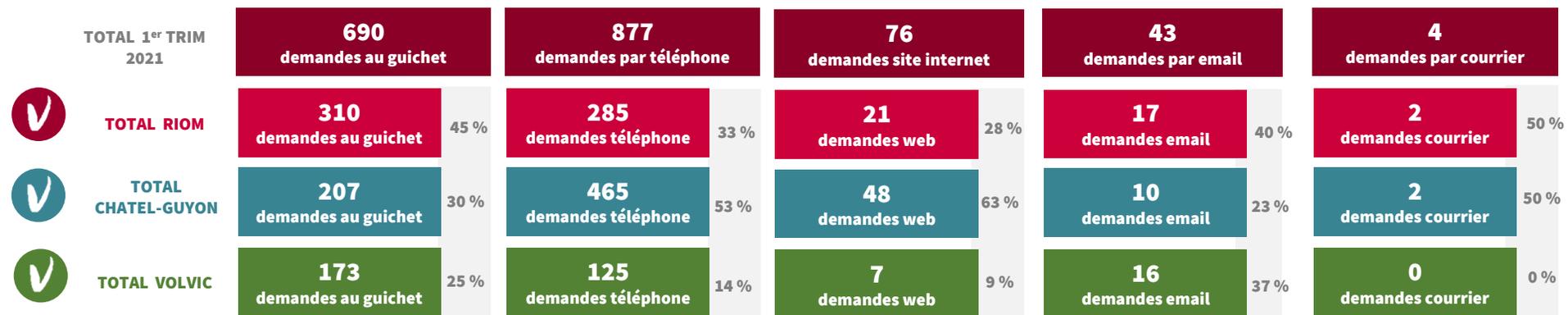


Inclus les clients renseignés au guichet, par téléphone, et par mail.



Moyens de contact utilisés par les clientèles au 1^{er} trimestre 2021

Sollicitations

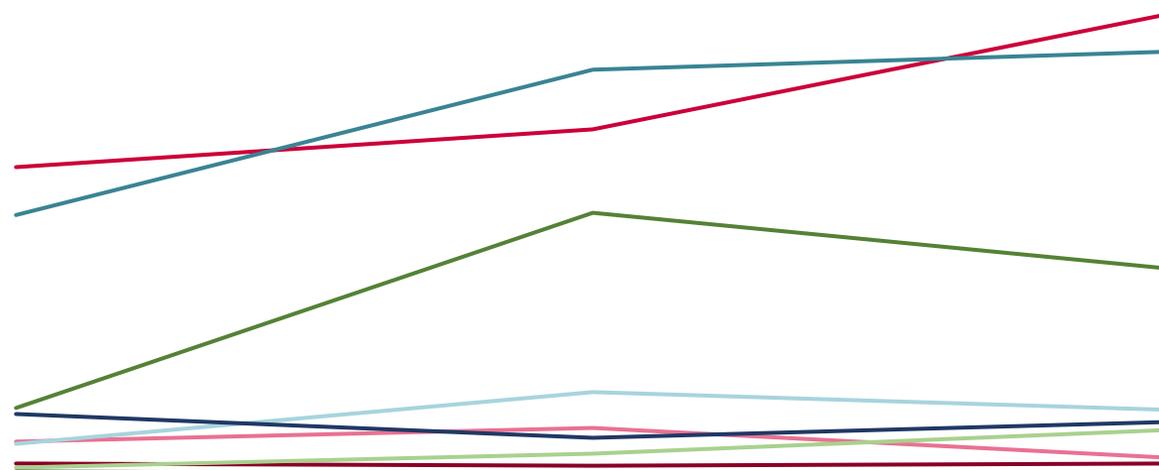


	Janvier	Février	Mars
◆ Riom Guichet	75	103	132
■ Riom Téléphone	92	89	104
▲ Châtel Guichet	46	81	80
■ Chatel Téléphone	124	162	179
■ Volvic Guichet	25	82	66
● Volvic Téléphone	18	57	50

Sollicitations

Moyens de réponse utilisés par les conseillers en séjour au 1^{er} trimestre 2021

	TOTAL 1 ^{er} TRIM 2021	1 374 Réponses orales	%	202 Réponses email	%	105 Réponses courrier	%
	TOTAL RIOM	556 Réponses orales	40 %	61 Réponses email	30 %	20 Réponses courrier	19 %
	TOTAL CHATEL-GUYON	545 Réponses orales	40 %	100 Réponses email	50 %	80 Réponses courrier	76 %
	TOTAL VOLVIC	273 Réponses orales	20 %	41 Réponses email	20 %	5 Réponses courrier	5 %



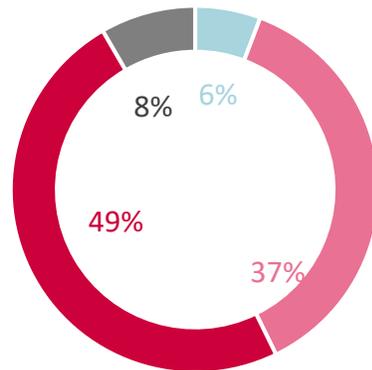
	Janvier	Février	Mars
 Riom Oral	156	175	233
 Riom Email	18	25	10
 Riom Courrier	7	6	7
 Châtel Oral	132	205	214
 Châtel Email	17	43	34
 Châtel Courrier	32	20	28
 Volvic Oral	35	133	105
 Volvic Email	5	12	24
 Volvic Courrier	3	2	0

Fréquentation par catégories de clientèles au 1^{er} trimestre 2021

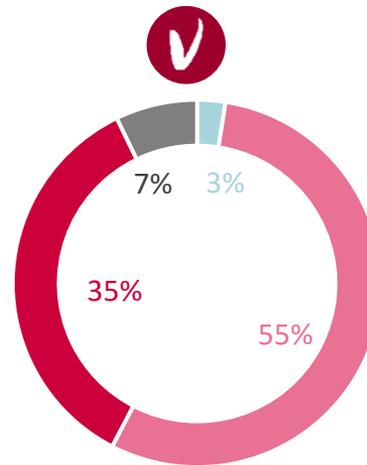
Profil des clientèles

	Prestataires touristiques	Résidents	Touristes	Autres
TOTAL 1^{er} TRIM 2021	66 Prestataires touristiques %	425 Résidents %	561 Touristes %	96 %
TOTAL RIOM	11 Prestataires touristiques 16 %	246 Résidents 58 %	157 Touristes 28 %	32 33 %
TOTAL CHATEL-GUYON	39 Prestataires touristiques 60 %	119 Résidents 28 %	240 Touristes 43 %	51 53 %
TOTAL VOLVIC	16 Prestataires touristiques 24 %	60 Résidents 14 %	164 Touristes 29 %	13 14 %

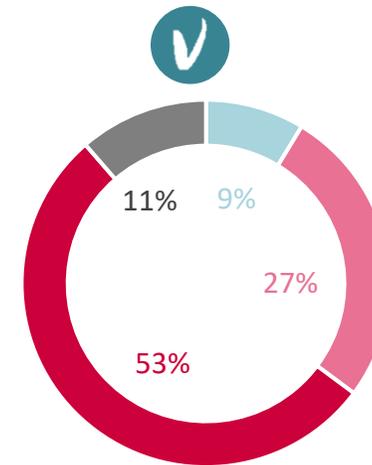
Répartition DESTINATION TERRA VOLCANA
(échantillon de 1 148 actes d'accueil)



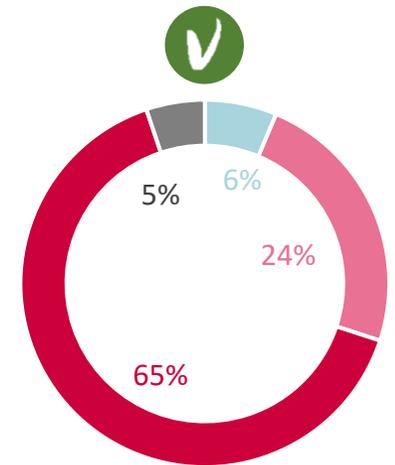
Répartition RIOM
(échantillon de 446 actes d'accueil)



Répartition CHÂTEL-GUYON
(échantillon de 449 actes d'accueil)

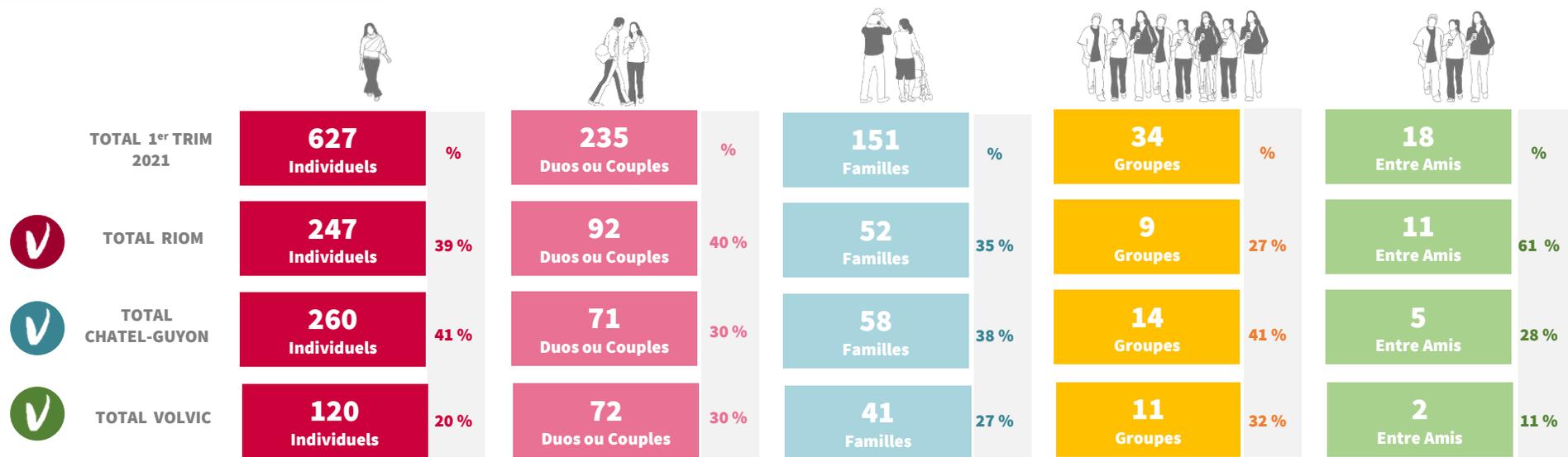


Répartition VOLVIC
(échantillon de 253 actes d'accueil)

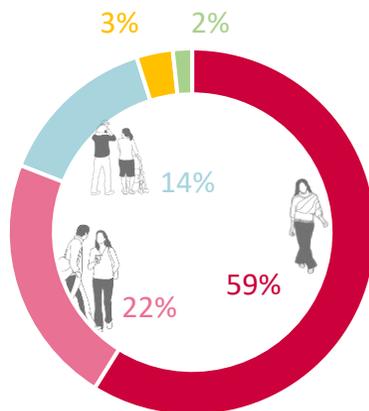


Composition des groupes de clientèles au 1^{er} trimestre 2021

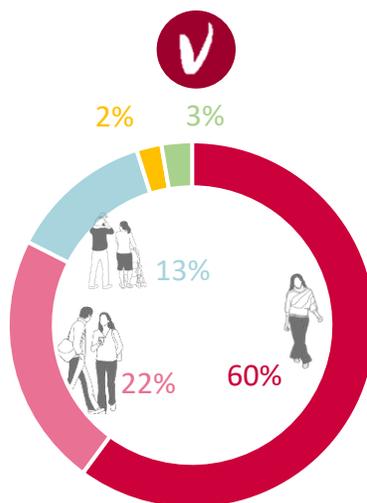
Profil des clientèles



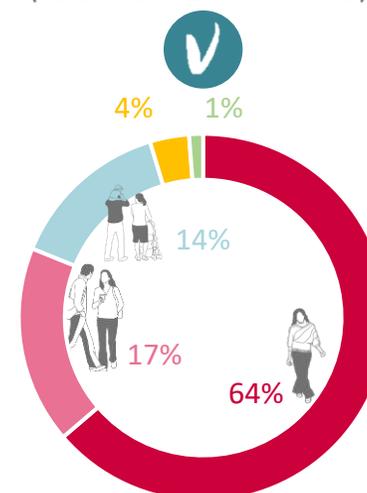
Répartition DESTINATION
TERRA VOLCANA
(échantillon de 1 078 actes d'accueil)



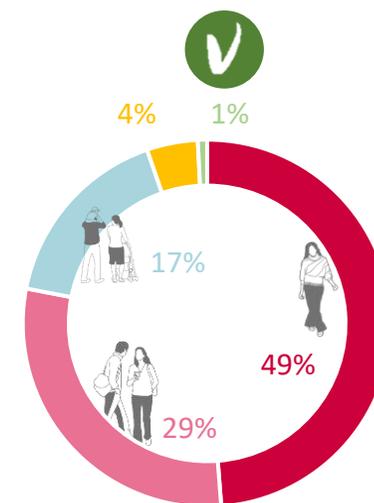
Répartition RIOM
(échantillon de 414 actes d'accueil)



Répartition CHÂTEL-GUYON
(échantillon de 418 actes d'accueil)



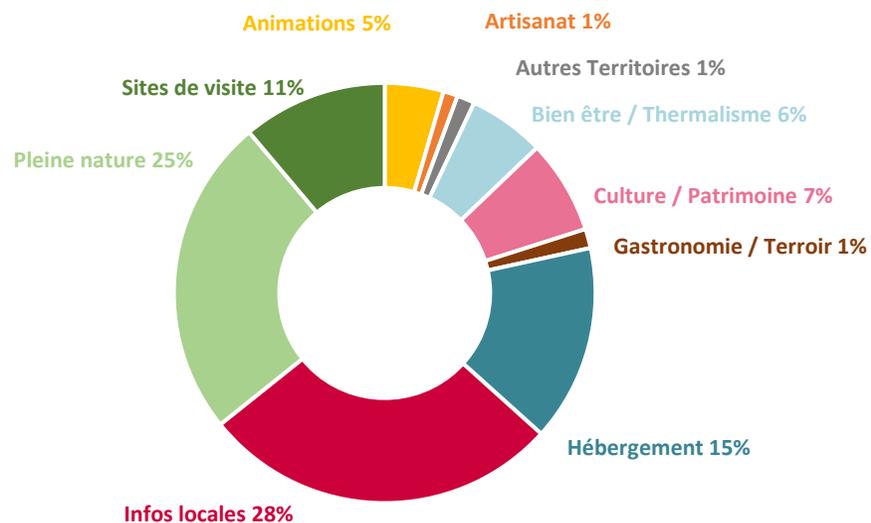
Répartition VOLVIC
(échantillon de 246 actes d'accueil)



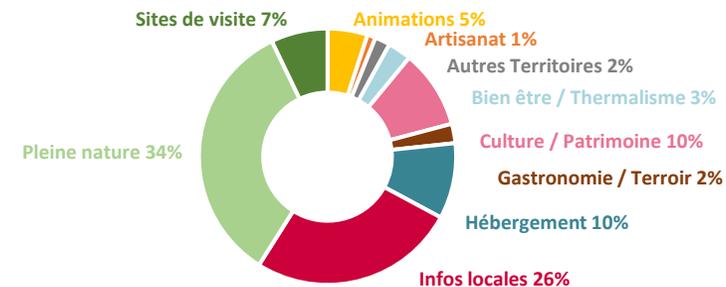
Profil des clientèles

Types de demandes au 1^{er} trimestre 2021

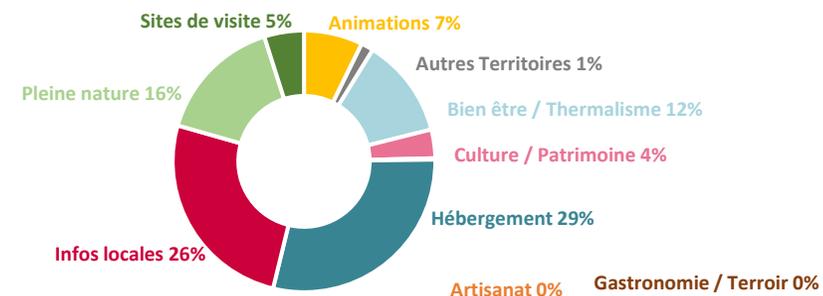
Répartition DESTINATION TERRA VOLCANA
(échantillon de 1 623 types de demandes recensées sur la période)



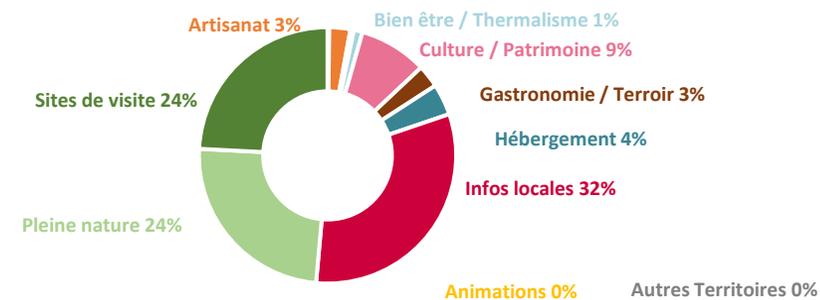
Répartition RIOM
(échantillon de 575 types de demandes recensées sur la période)



Répartition CHÂTEL-GUYON
(échantillon de 593 types de demandes recensées sur la période)

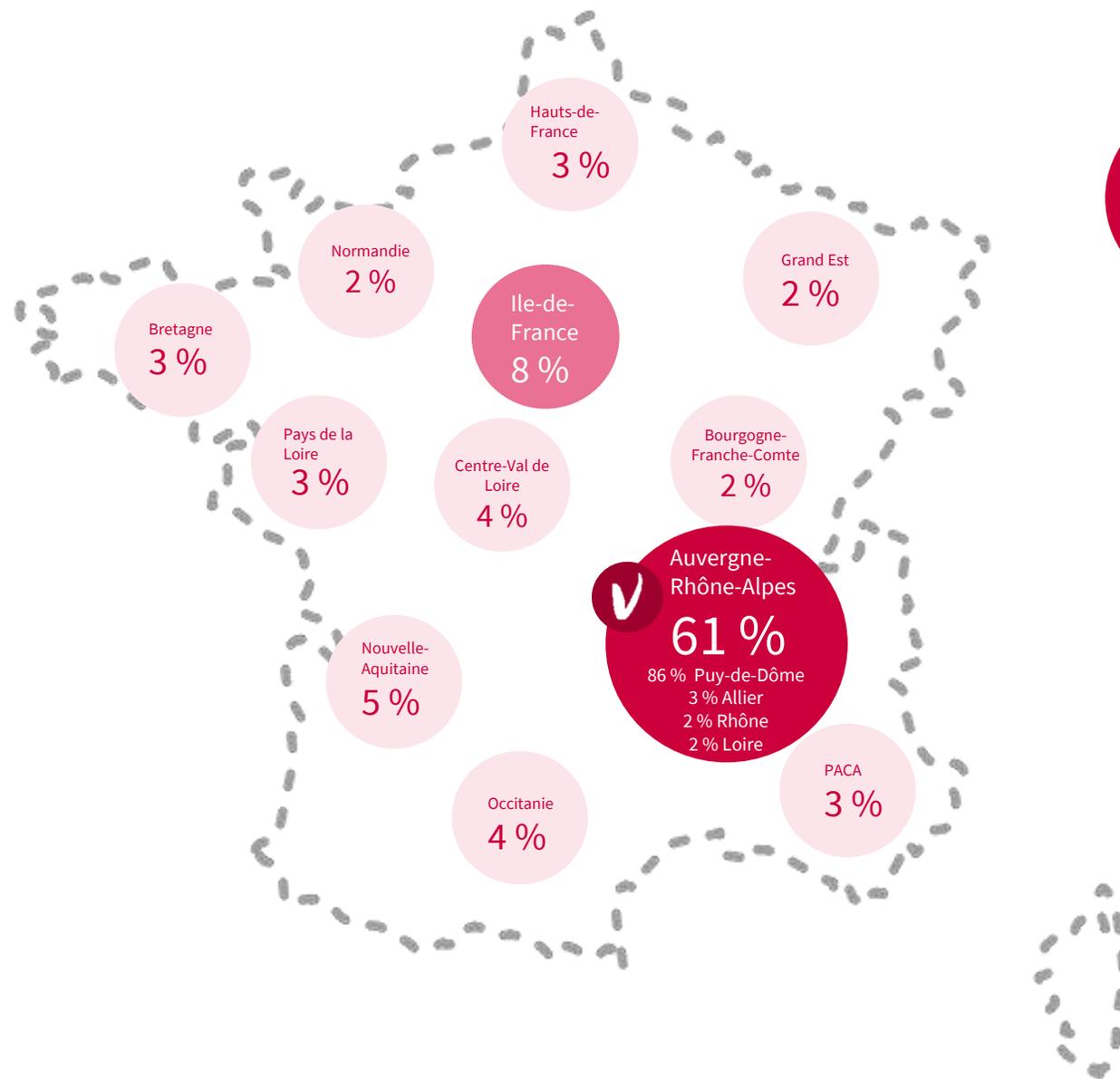


Répartition VOLVIC
(échantillon de 455 types de demandes recensées sur la période)



Provenance des clientèles au 1^{er} trimestre 2021 (tous offices confondus)

Profil des clientèles



0,7 % de clientèle internationale

TOP 10 DES TOURISTES INTERNATIONAUX *

Belgique
Allemagne
Suisse
 Argentine
 Canada
 Japon

-
-
-
-

CE BILAN DE FRÉQUENTATION DU 1^{ER} TRIMESTRE 2021 A ÉTÉ RÉALISÉ PAR L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME TERRA VOLCANA EN AVRIL 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