



# Bilan annuel 2021

## Bureau d'information de Châtel-Guyon

---

### **LES CHIFFRES CLÉS DE LA FRÉQUENTATION DES OFFICES DE TOURISME 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.



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

## Nombre de clients renseignés à Châtel-Guyon en 2021 comparé à 2020 et 2019

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

Le terme « clients renseignés » désigne sont le nombre de personnes renseignées durant un acte d'accueil.

### TOTAL ANNUEL 2021

**8 348** clients renseignés

7 948 clients renseignés en 2020  
9 112 clients renseignés en 2019

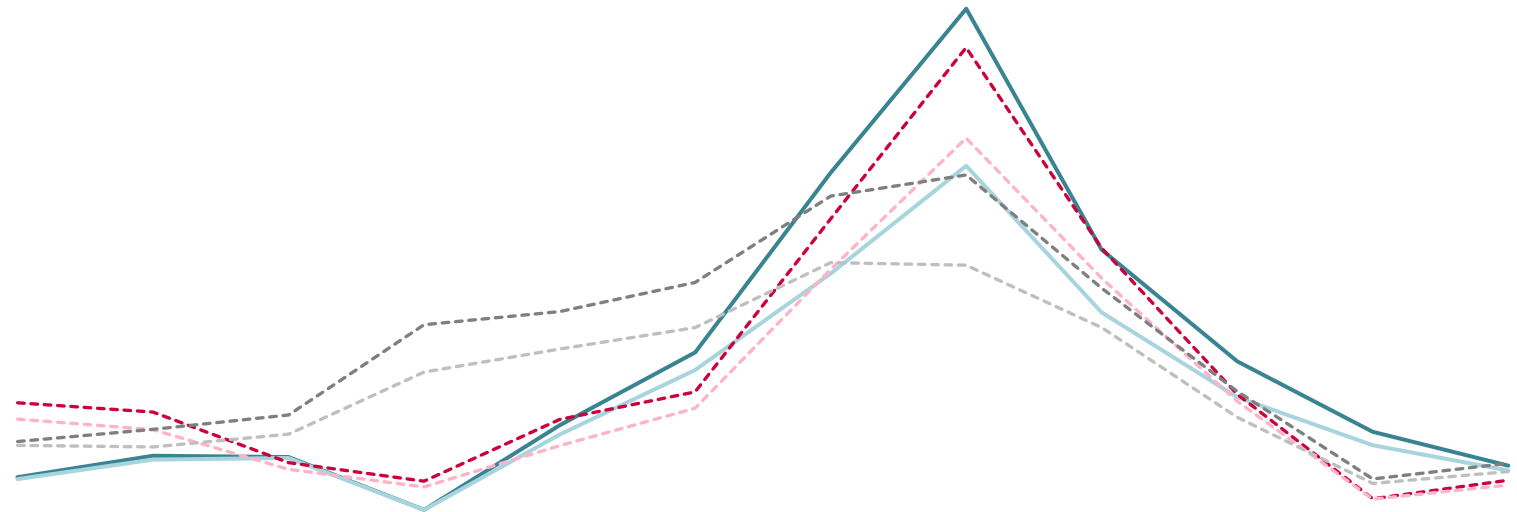
+ 5 % de clients renseignés par rapport à 2020  
- 8 % de clients renseignés rapport à 2019

**6 524** actes d'accueil

6 731 actes d'accueil en 2020  
7 297 actes d'accueil en 2019

- 3 % d'actes d'accueil par rapport à 2020  
- 11 % d'actes d'accueil rapport à 2019

dont 1 805 actes d'accueil réalisés pour la clientèle thermale, une clientèle en baisse de 10% par rapport à 2020 (2001 actes d'accueil en 2020)



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
— Clients renseignés 2021	189	285	280	43	421	748	1550	2285	1207	707	392	241
— Actes d'accueil 2021	181	268	276	43	380	669	1099	1582	927	547	333	219
- - - Clients renseignés 2020	522	480	255	172	448	571	1345	2111	1214	561	93	176
- - - Actes d'accueil 2020	449	402	225	146	330	498	1119	1706	1079	530	92	155
- - - Clients renseignés 2019	349	403	468	872	930	1060	1447	1541	1035	574	181	252
- - - Actes d'accueil 2019	332	325	382	659	763	859	1149	1137	858	458	161	214

Confinement : fermeture des offices  
3 avril 2021 - 12 mai 2021

Début de la saison thermale :  
9 août 2021

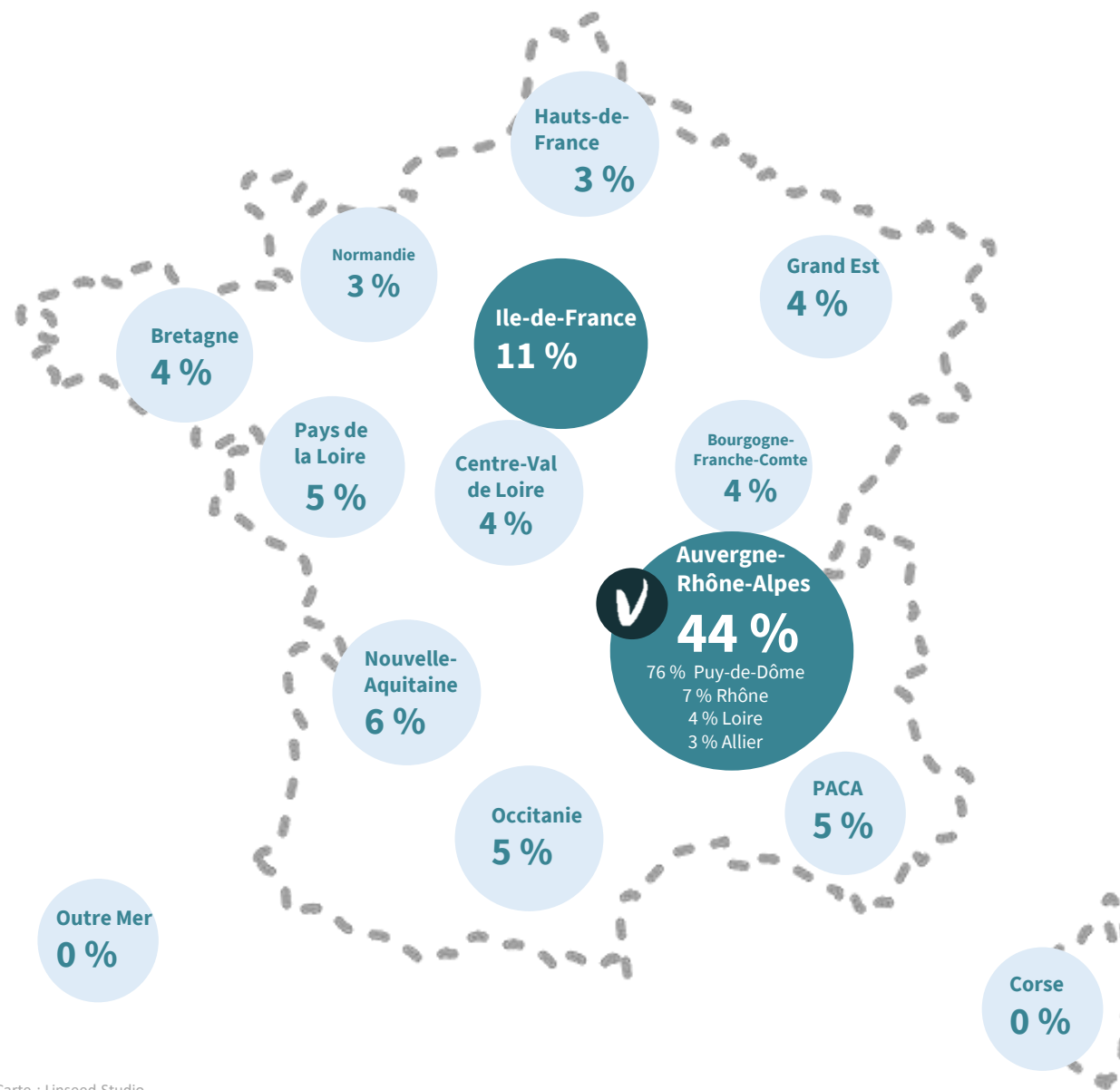
Fin de la saison thermale :  
12 décembre 2021

## Provenance des clientèles à Châtel-Guyon en 2021

L'échantillon utilisé est 5 379 actes d'accueil sur les 6 524 actes d'accueil de 2021.

# Profil des clientèles

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



**1%** de clientèle internationale

### TOP 10 DES CLIENTELES INTERNATIONALES \*

- 19% Belgique**
- 19% Pays-Bas**
- 14% Suisse**
- 13% Royaume-Unis**
- 10% Allemagne**
- 9% Espagne**
- 6% Guadeloupe**
- 3% Martinique**
- 1% Argentine**
- 1% Danemark**

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

# Fréquentation par catégories de clientèle à Châtel-Guyon en 2021

L'échantillon utilisé est 4 850 actes d'accueil sur les 6 524 actes d'accueil de 2021.

Les actes d'accueil exclus de l'échantillon, sont non exploitables car non renseignés sur cet item « Catégorie de clientèle ».

## Profil des clientèles

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

**TOTAL ANNUEL 2021**

**231**  
Prestataires touristiques

358 en 2020  
329 en 2019

- 35 % comparé à 2020  
- 30 % comparé à 2019

**1 019**  
Résidents

1 675 en 2020  
1 282 en 2019

- 39 % comparé à 2020  
- 21 % comparé à 2019

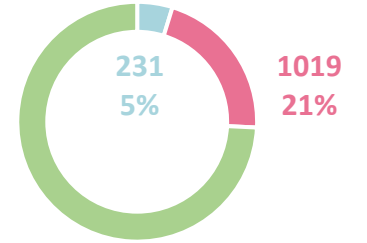
**3 600**  
Touristes (curistes inclus)

Touristes (curistes inclus)

4 045 en 2020  
4 917 en 2019

- 11 % comparé à 2020  
- 27 % comparé à 2019

**3600**  
74%



Confinement : fermeture des offices  
3 avril 2021 - 12 mai 2021

Début de la saison thermale :  
9 août 2021

Fin de la saison thermale :  
12 décembre 2021

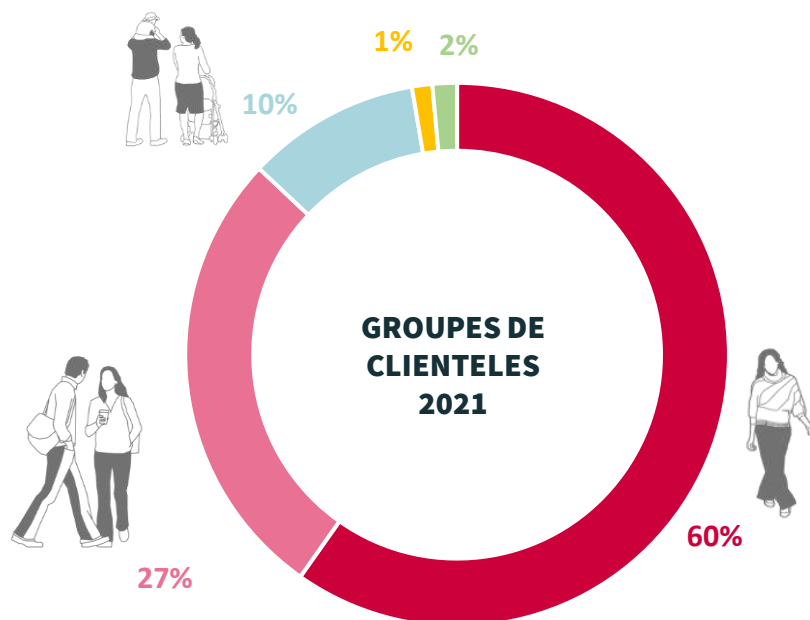
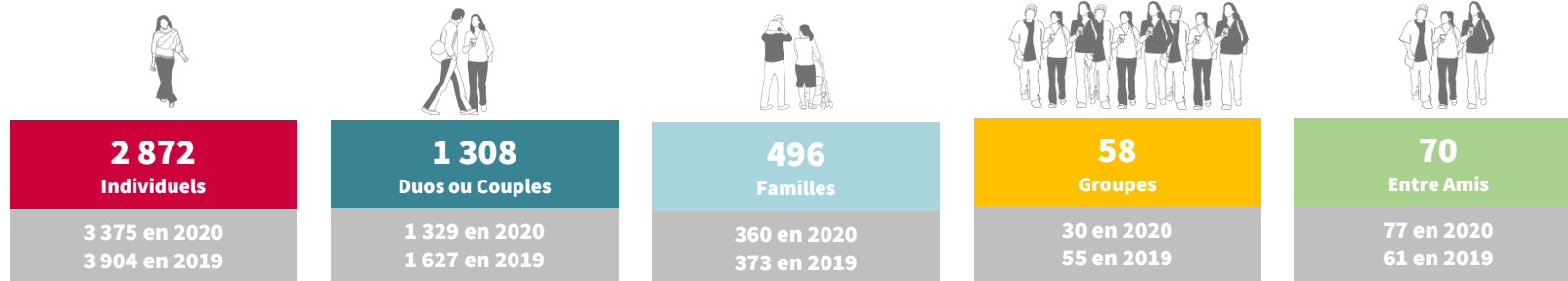
# Profil des clientèles

à l'Office de Tourisme de Châtel-Guyon

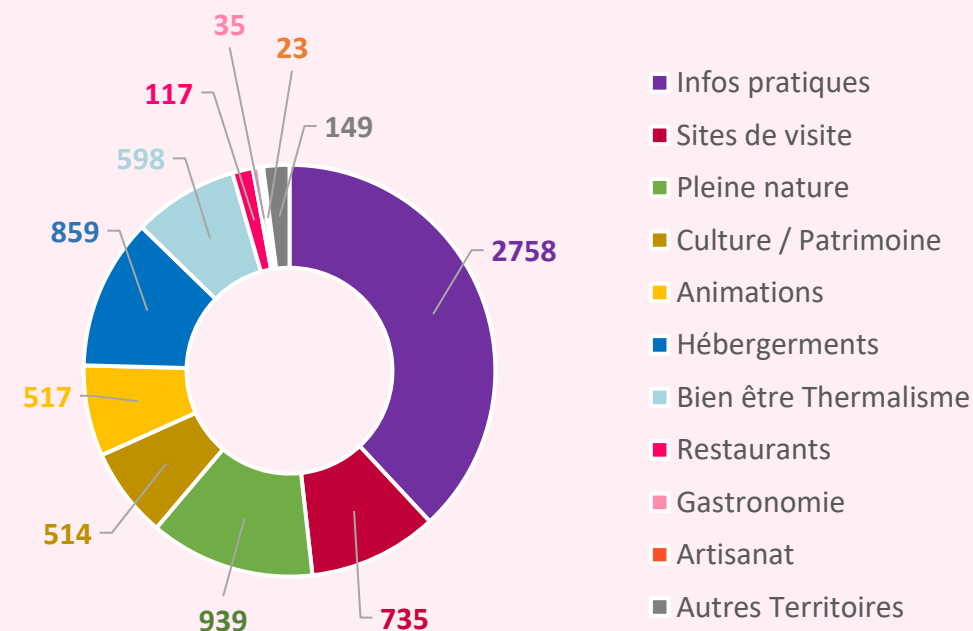
## Composition des groupes de clientèles et des demandes clients à Châtel-Guyon en 2021

L'échantillon utilisé pour la composition des groupes est de 4 804 actes d'accueil sur les 6 524 actes d'accueil de 2021. Les actes d'accueil exclus de l'échantillon, sont non exploitables car non renseignés sur cet item « Composition du groupe ». L'échantillon utilisé pour les demandes clients est 7 244 demandes. Sachant qu'un acte d'accueil peut répondre à des demandes multiples, il est normal que la taille de l'échantillon soit supérieure aux 6 524 actes d'accueil de 2021.

### TOTAL ANNUEL DES GROUPES DE CLIENTELES 2021



### DEMANDES CLIENTS 2021



**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  
2022.**

 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)