

**Annexe n°2 Guide des audits en client mystère
dans le cadre de la marque QUALITE TOURISME™ pour la filière des offices de tourisme
Modalités des Visites Mystère par canaux**

	Tests à distance			Visite client mystère accueil
	Appel téléphonique	Mail/formulaire contact	Réseaux sociaux	
Office de Tourisme sur un seul Bureau d'information Touristique	2 dont un en langue étrangère (fréquentation principale de l'office)	2 (dont une demande de documentation, dont un en langue étrangère)	1 sollicitation sur un RS parmi ceux sur lequel l'OT est présent	1
Office de Tourisme sur plusieurs Bureaux d'information Touristique	<u>Si centrale d'appel :</u> Nb d'appels = (nb BIT principal + BIT échantillonnés) X 2 (avec des questions sur les différentes destinations) dont au moins la moitié en langue étrangère	2 auprès du BIT Ppl (dont un en langue étrangère) et 2 auprès de chaque BIT échantillonnés (dont un en langue étrangère)	1 sollicitation sur un RS parmi ceux sur lequel l'OT est présent auprès du BIT Ppl et 1 auprès de chaque BIT échantillonnés (ou 2 sollicitations au total si un seul réseau social pour l'ensemble des BIT).	1 pour le BIT principal et 1/BIT échantillonnés
	<u>Si absence de centrale d'appel :</u> 2 appels au BIT principal et 2 à chaque BIT échantillonnés dont au moins la moitié en langue étrangère			