

n°9. Répondre à une demande d'information écrite

A quoi ça sert ?

La réponse à une demande d'informations fait partie des **tâches récurrentes** au sein d'un site touristique. Créer un **courrier type** est un moyen de gagner en temps et en efficacité. Ce premier contact est **déterminant** : votre interlocuteur n'est **pas encore un visiteur**, il est important de soigner son discours.

Ce que l'on attend de la réponse à une demande d'information



“Lors d'une demande d'information (individuelle, de groupe) la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande”

Interprétation : “A minima, la réponse reprend le nom du client, intègre les formules de politesse, ne présente pas de faute d'orthographe. La signature mail est complète. Les Coordonnées du lieu et adresse du site Internet sont mentionnées”

De la réactivité ! Une pré- organisation en interne est nécessaire

- ✓ Qui répond ? Identifier au préalable les interlocuteurs
- ✓ Quel délai ? (QT exige une réponse sous 24h lors d'une demande d'informations par mail, 48h par courrier postal. Si nécessaire, accuser la réception du courriel et informer du temps d'attente)
- ✓ Comment différencier les mails déjà traités de ceux qui attendent une réponse ?

Une réponse claire

- ✓ Reformuler la question prouve à l'interlocuteur que la demande a bien été assimilée
- ✓ Apporter tous les éléments de réponse dans ce même courrier (éviter de renvoyer vers d'autres canaux d'information, par exemple : « vous pouvez consulter notre site Internet pour connaître les horaires de visite »)

Une réponse personnalisée, pour rendre la dimension humaine à cet échange virtuel

- ✓ Reprendre la civilité, le nom et le prénom de son interlocuteur
- ✓ Personnaliser sa signature mail (nom, coordonnées professionnelles et coordonnées du site. Peut être ajouter une photo?)

La politesse est de rigueur pour tout échange professionnel

Modèle : la réponse à une demande d'information



Madame Y,

Nous avons bien reçu votre demande par e-mail reçue le *date* concernant les modalités de restauration sur le site et dans ses environs, et nous vous remercions pour l'intérêt que vous portez à/au *nom du site*.

Le *nom du site* est fermé entre *horaires*. Cependant, le parc reste ouvert et nous mettons à votre disposition une aire de pique-nique. Il y a également plusieurs restaurants à proximité.

Retrouvez l'ensemble des informations relatives à la visite de *nom du site* sur notre site Internet :

Adresse du site Internet

N'hésitez pas à nous recontacter si vous souhaitez plus d'informations.

Bien cordialement

Signature + coordonnées du référent

Adresse et site internet, logo

Mrs Y,

Thank you for your email dated *date* and for your interest in our museum. You requested information about guided tours in english.

On wednesday, the visit starts at 11 A.M, and lasts about one hour. If you prefer, you can follow the visit with a french guide who will give you the translation on a written document

For any further information, we invite you to consult our website : *Adresse du site Internet*

Yours faithfully,

Signature + coordonnées du référent

Adresse et site internet, logo



Contact :

Christelle CHATAIGNON

Chargée de mission

Tél. : 05 46 31 71 76

Mail. : christelle.chataignon@en-charente-maritime.com

Pro.en-charente-maritime.com