

ONLYLYON Tourisme et Congrès

Démarche Qualité

Le 3 décembre 2019



Mission Qualité

Notre mission :

**être la vitrine touristique de Lyon,
donner envie de découvrir notre
métropole**

**améliorer l'expérience de nos visiteurs
avant, pendant et après leur séjour**

**replacer le client au centre de
l'attention**

**démarche de progrès en terme
d'organisation et de management**



ONLYLYON TOURISME ET CONGRES

ONLYLYON

Après le séjour

Evaluer
Partager
Fidéliser

Donner envie

Retour

Pendant le séjour

Accueillir
Elargir : Office de Tourisme
Faciliter

Voyage

Informer

Réservation

Vendre

Avant le séjour

Etre visible, convaincre

Image

Comparaison des offres

Communication, promotion

E-réputation

Rassurer

Informer

Localiser

Faciliter

Avant le séjour

01

**GARDER LE
CONTACT
et COLLECTER LE
FEED BACK
VOYAGEUR**

ONLYLYON CITY EXPERTS

9h-18h non stop 7/7j
04 72 77 69 69
info@lyon-france.com

Messenger +Chat
sur nos 3 sites:

www.lyon-france.com

www.visiterlyon.com

www.lyoncitycard.com





Je visite Lyon le  02/12/2019

JE FILTRE MA RECHERCHE



Nouveauté



VISITES GUIDÉES
Des murs peints au Street Art

A partir de
13,00 €



Exclusivité



VISITES GUIDÉES
À la découverte du Musée des
Confluences

★★★★★
27 avis

A partir de
15,00 €



VISITES GUIDÉES
Les traboules de la Croix-
Rousse et la Maison des
Canuts

★★★★★
207 avis

A partir de
13,00 €



VISITES GUIDÉES
Visite en famille : Enigmes en
Presqu'île

★★★★★
30 avis

A partir de
13,00 €



Insolite



Exclusivité



UNE QUESTION ?



Un de nos Lyon City Experts est
actuellement disponible pour vous
aider à préparer votre séjour.

Posez votre question



VISITES GUIDÉES
Saint-Paul rive droite - rive gauche : au fil du temps

★★★★★
3 avis

A partir de
12,00 €



Nouveauté



VISITES GUIDÉES
Le Grand Hôtel-Dieu, au fil de l'Histoire

★★★★★
109 avis

A partir de
7,00 €



Insolite



VISITES GUIDÉES
Flics et Voyous

★★★★★
29 avis

A partir de
12,00 €



Meilleure vente



VISITES GUIDÉES
Le Vieux-Lyon et ses traboules en 1 heure

★★★★★
655 avis

A partir de
7,00 €



VISITES GUIDÉES



Insolite



VISITES GUIDÉES



VISITES GUIDÉES



Meilleure vente



VISITES GUIDÉES

UNE QUESTION ?

Un de nos Lyon City Experts vous répondra prochainement sur Facebook Messenger

Nous écrire

02

La gestion des réclamations, des suggestions et des avis clients

**Nos canaux de
collecte**

Les fiches réclamations
Les emails, lettres, messengers de
réclamation ou de suggestion
Les avis clients post achat de loisirs
Les retours clients
sur TRIPADVISOR
sur GOOGLE avis
Les notes post messaging avec un expert

Office of Tourism and Congress of Metropolis of Lyon [Gérer cette page](#)

940 avis | N° 7 sur 231 choses à voir/à faire à Lyon | Ressources touristiques, Offices de tourisme

Place Bellecour, 69002 Lyon, France | Ouvert aujourd'hui : 09:00 - 18:00

Enregistrer | Partager

Réserver à l'avance

Lyon City Card

PASSES VISITES DE VILLES ET CIRCUITS
TOURISTIQUES

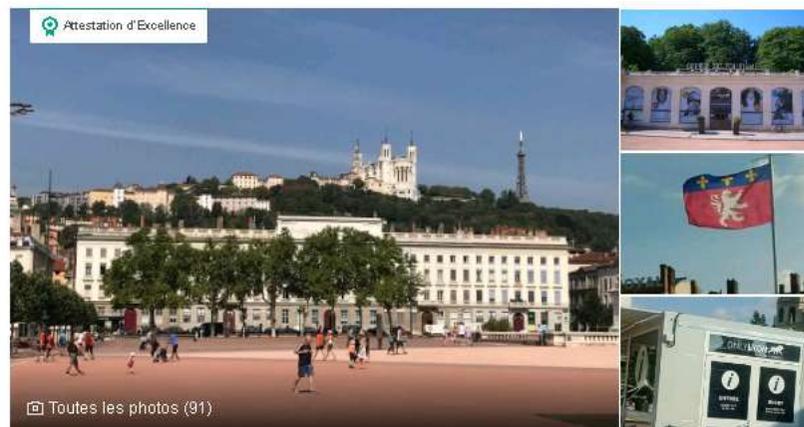
À partir de **25,00€***

[Plus d'infos](#)

Pourquoi réserver sur TripAdvisor ?

- Temps forts du circuit et itinéraire complet
- Réservation en ligne facile
- Prix le plus bas garanti

[Plus d'infos >](#)



Toutes les photos (91)

Avis des voyageurs

4,5

940 avis

Excellent	67 %
Très bon	25 %
Moyen	5 %
Médiocre	2 %
Horrible	1 %



Il y a 3 jours :
"Indispensable"



Il y a 1 semaine :
"Office du tourisme"

Infos pratiques

ONLYLYON Tourisme et Congrès vous accueille dès votre arrivée sur Lyon et vous accompagne dans la découverte des richesses de notre ville. Dans un superbe espace d'accueil avec une immersion totale dans la destination grâce à son écran géant unique... [plus](#)

Attestation d'Excellence

Ouvert

Horaires du jour : 09:00 - 18:00
[Voir tous les horaires](#)

Durée conseillée : Moins d'une heure

Contact



Place Bellecour, 69002 Lyon, France

[Site Web](#)

+33 4 72 77 69 69

[E-mail](#)

[Mettre à jour votre Page Établissement](#)



Engagement

Equipe

Reporting

Apps



Dialoguer



RAPPORT Expérience Cll...

PROJET Lyon France

CANAL Chat

nov. 1 - nov. 30

Customer Satisfaction

90.9%

Taux de réponse : 33.6%

Net Promoter Score

64.2

Taux de réponse : 24.8%

Délai avant première répo...

37sec

Délai de résolution

9min 6sec

VOIR PAR

Évolution

Agents

Règles de distribution

Groupes de distribution



Customer Satisfaction

Évolution de la satisfaction de vos clients



CSAT	NPS	COMMENTAIRE	INFORMATIONS
	● 9/10	N'a pas laissé de commentaire	novembre 30 2019 3:25:29 pm → Ouvrir la conversation
	● 6/10	N'a pas laissé de commentaire	novembre 30 2019 11:58:45 am → Ouvrir la conversation
	∅	N'a pas laissé de commentaire	novembre 30 2019 11:32:14 am → Ouvrir la conversation
	∅	N'a pas laissé de commentaire	novembre 30 2019 10:39:28 am → Ouvrir la conversation
	● 10/10	N'a pas laissé de commentaire	novembre 29 2019 3:38:33 pm → Ouvrir la conversation
	● 9/10	L'information est rapide, par contre je ne sais pas quand la nouvelle programmation arrivera.	novembre 29 2019 3:00:48 pm → Ouvrir la conversation
	∅	N'a pas laissé de commentaire	novembre 29 2019 2:24:18 pm → Ouvrir la conversation
	● 8/10	reponse raplde	novembre 29 2019 1:46:35 pm → Ouvrir la conversation
	● 10/10	Réponse efficace et rapide	novembre 29 2019 12:19:49 pm

03

Traitement et suivi

Répondez aux avis concernant Office of Tourism and Congress of Metropolis of Lyon

Filtrer les avis

Indispensable



Office of Tourism and Congress of M...

29 nov. 2019

Pas de réponse

Office du tourisme



Office of Tourism and Congress of M...

25 nov. 2019

Pas de réponse

Je me suis rendue à l'office de tourisme de Lyon PL...



Office of Tourism and Congress of M...

19 nov. 2019

Pas de réponse

Accueil variable selon les personnes



Office of Tourism and Congress of M...

18 nov. 2019

Pas de réponse

Friendly and efficient



Office of Tourism and Congress of M...

18 nov. 2019

Pas de réponse

Suggestion here



Office of Tourism and Congress of M...

17 nov. 2019

Pas de réponse



Avis de Alain B

29 nov. 2019

Indispensable



Afin d'obtenir une carte TCL (Transport) pour quelques jours, on nous a proposé avec grande amabilité, une croisière sur la Saône, une visite guidée du vieux Lyon et l'entrée dans les différents musées de Lyon (50% sur la deuxième carte avec le guide du routard !!!) Les services de bus, tram et métro illimités pendant le nombre de jours choisis.

Votre réponse

Votre nom s'affichera comme

OnlyLyon_Tourisme

Votre rôle dans l'établissement

Choisissez

Envoyer

Rapport de performances des avis Office of Tourism and Congress of Metropolis of Lyon

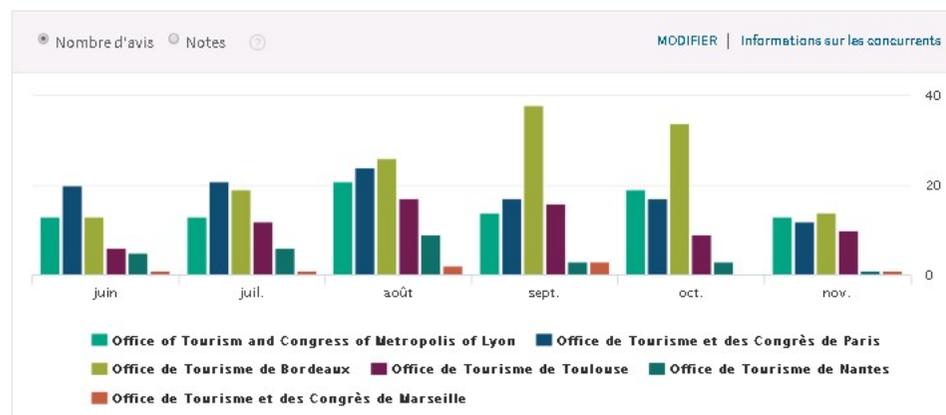
[Vue d'ensemble](#)
[Informations sur les concurrents](#)

Infos avis
Données au 02 déc. 2019

<p>Note ?</p>  <p>Note globale</p>	<p>Classement ?</p> <p>N° 7</p> <p>sur 231 choses à voir/à faire sur Lyon</p>	<p>Avis ?</p> <p>940 total</p>	<p>Réponses de la direction ?</p> <p>539 total</p>
--	---	--	--

Performances dans le temps
Données au 30 nov. 2019

INTERVALLE : PAR MOIS ▼
 Liste de concurrents n° 1 ▼
 AFFICHER DONNÉES CONCURRENTS



Office du Tourisme et des Congrès de la Métropole de Lyon

Place Bellecour
69002 Lyon

Accueil

Posts

Infos

Statistiques

Avis

Chat

Photos

Réservations

Produits (Bêta)

Services

Site Web

Utilisateurs

Créer une annonce

Créer compte Gmail personnal...

Ajouter un établissement

Répondre



Asheel Creek

★★★★☆ Il y a 7 jours

Service is not bad! Could be more friendly though.

Répondre



Séverine FANTONI

★★★★★ Il y a 1 semaine

Très bon accueil et bons conseils. La personne qui nous a reçu a été très efficace

Répondre



Xav Pers

★★★★★ Il y a 1 semaine

L'utilisateur n'a pas rédigé d'avis, il a simplement donné une note.

Répondre



럭키찬스

★★★★★ Il y a 2 semaines

정말 친절한 설명. 감사했어요. ^^

Répondre



Luis Domingues

★★★★★ Il y a 2 semaines

L'utilisateur n'a pas rédigé d'avis, il a simplement donné une note.

Répondre



Eduardo Prieto Herrero

★★★★★ Il y a 2 semaines

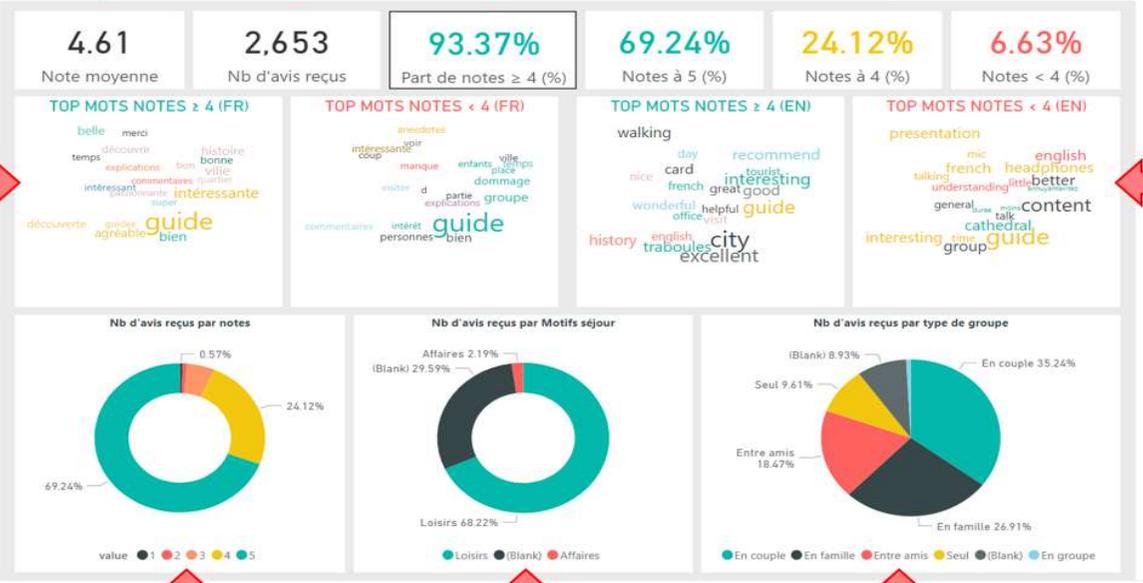
L'utilisateur n'a pas rédigé d'avis, il a simplement donné une note.

2019	2017
2018	2016

Note moyenne sur la période | **Nb avis sur la période** | **Part des notes ≥ 4 / 5 (objectif qualité)** | **Ventilation des notes** | **TOP 20 des mots dans les commentaires**

Approved | Not Approved | Pending | Dec 02, 2019 08:44:47 AM | Last Refreshed (Local)

- Thèmes des visites**
- 24 colonnes
 - la presqu'île lyon
 - ville de lumieres
 - bellecour hotels particuliers
 - le grand hotel dieu au fil de l...
 - crimes faits divers
 - lyon confluence le quartier
 - de fourviere a la saone
 - monstres caches et gargouilles
 - decouverte musee confluence...
 - mysteres de lyon
 - des murs peints au street art
 - presqu'île au vieux lyon
- Filtres dynamiques**
- la croix rouge traboules entr...
 - salons hotel de ville
 - la presqu'île en famille
 - secrets gastronomie ly...



TOP 20 des mots les plus récurrents (ici en anglais pour les notes < 4/5)

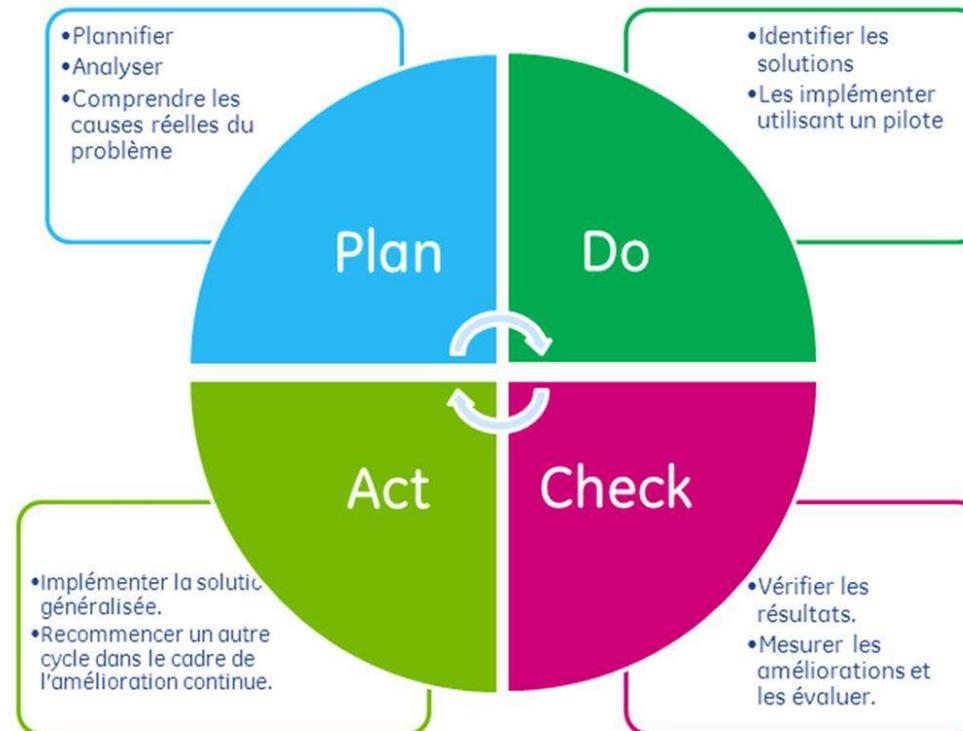
Ventilation des notes par score (1 à 5)

Répartition par motif de séjour

Répartition par taille de groupe



Roue de Deming & Amélioration continue



Produits	rythme	qui traite	combien	Analyse et traitement des réclamations
Visites guidées régulières via visiter Lyon	4 jours après email automatique	1 fois par semaine avec lecture et validation	2018 : 3009 2019 : 2426 sur 10 mois 60 avis par semaine en moyenne	En réunion de service avec l'équipe BDG
Visites guidées Groupe	7 jours après la date de visite	Directeur BDG	108 questionnaires en 2018 209 en 2019	Analyse systématique par Directeur
Produits touristiques de visiterlyon	4 jours après email automatique	2 fois par semaine	500 avis en 2018, moyenne à 4,62, 38 <4	
Google & Tripadvisor sur pavillon		Directrice Accueil	Moins de 50 par mois	
Lyon City Card	Avis google /visiterlyon/ getyourguide	Marketing tous les jours, moins d'1h par semaine,	150 avis par mois	Réponse à 20 avis par mois environ, négatif ou positif
Tous produits via reclamation@lyon-france.com réclamations mail ou papier	quotidiennement	DGA et Dir.Accueil redispachent vers services concernés		

MERCI

TRACEZ VOTRE PROPRE ROUTE

CHOISISSEZ LYON, ONLY LYON

