



**Yan BACZKOWSKI**  
Directeur

#ski  
#gastronomie  
#fun



**Stéphanie THOMAS**  
Directrice adjointe  
Responsable Pôle Accueil - Vente

#positiveattitude  
#ilovemypaysdegex  
#volontaire



**Anne-Marie BARBE**

Conseillère en séjour  
Chargée de promotion

#amouusedupaysdegex  
#sportaddict  
#toujourslabanane



**Marion BEAL**

Chargée de promotion et  
des relations partenaires

#fandenature  
#legoûtdesautres  
#àmevoyageuse



**Roselyne BERRY**

Conseillère en séjour  
Commerciale clientèle Individuels

#souriante  
#accueillante  
#randonneuse



**Anaïs BLANC**

**Chargée de Marketing  
et communication**

#voyages  
#patisserieaddict  
#perseverante



**Julie CHABRY**

**Conseillère en séjour  
Assistante qualité**

#bonnesadresses  
#souriante  
#bonnehumeur



**Jennifer DAVID**

**Conseillère en séjour**

#englishespañol  
#backpackeuse  
#photosaddict



**Morgane DURAN**

**Marketing & International  
Press Relations Manager**

#dynamique  
#sportive  
#fun



**Floriane GUERIN**

**Conseillère en séjour  
Responsable boutique**

#passionnature  
#souriante  
#randonnée



**Brenda KERHARO**

**Conseillère en séjour**

#italieaddict  
#espritcurieux  
#naturelover



**Anne LEGRAND**

Conseillère en séjour  
Référente taxe séjour

#rigoureuse  
#efficace  
#montagneaddict



**Stéphanie MESURE**

Chargée de Marketing  
et communication

#épicurienne  
#skiaddict  
#positive



**Martine NUBLAT**

Conseillère en séjour  
Chargée des Relations Presses

#montagneforever  
#vivelavie  
#fandecouture



**Sophie NYS**

Conseillère en séjour

#randonnee  
#bonsplanssorties  
#famille



**Louise ROY**

Assistante administrative  
et comptable

#pragmatique  
#soifdevie  
#ouvertedesprit



**Amélie TAILLEBOIS**

Conseillère en séjour

#enthousiaste  
#positive  
#bzh

## Mission du Pôle Marketing et Commercial

Le Pôle Marketing et Commercial a pour mission la **promotion et la commercialisation de la destination "Pays de Gex et sa station Monts Jura"**.

Il travaille, à l'image de l'ensemble de l'Office de Tourisme, au service des acteurs du territoire de la plaine, comme de la station pour leur apporter soutien, services et conseils.

*Quelques prérequis indispensables à nos missions :*

✓ Connaître les **atouts de la destination** et ce qui la rend singulière par rapport aux autres destinations et identifier ses faiblesses pour les optimiser ensemble.

✓ Comprendre les **besoins des clientèles** du Pays de Gex et sa station...

Ex : du touriste d'affaire étranger venant pour un séminaire en semaine, au skieur nordique gessien venant pratiquer son activité préférée sur sa pause midi; notre rôle est de connaître la grande richesse de nos clients et de leurs apporter précisément ce qu'ils attendent de manière individualisée.

## Notre quotidien :

Trouver les **messages propres à chaque cible** et établir un plan d'actions pour adresser ces messages, là où nos clients se trouvent, pour se faire connaître et afin que le client réserve auprès de vous, nos partenaires.

Au vu de la concurrence, nous devons être partout auprès d'eux (dans leur supermarché, à la radio, chez leur boulanger, sur Facebook ou Google, sur l'application en ligne de leur quotidien Presse) à l'aide de nouveaux contenus attractifs et exclusifs que nous créons (films de destinations, magazine radio, articles de blogs ...).

Pour que l'Office de Tourisme se transforme en apporteur d'affaires, cela passe par :

- la mise en place **de vitrines webs** constamment actualisées (sites Internet, pages Facebook et Instagram),
- la création et la distribution de **brochures spécialisées**,
- le démarchage et l'accueil de **contacts Presse, prescripteurs** institutionnels ou privés et **Tours Opérateurs**.
- la création **de campagnes de publicité digitales** pour toucher la clientèle, quand elle est connectée. Nous la contactons régulièrement par **newsletters** et allons à sa rencontre lors d'événements et de salons en France, comme à l'étranger.

- le montage, par l'équipe commerciale du pôle, des **séjours clés en main** au plus proche des demandes des clients.

Elle répond à leur demande de devis sur-mesure et les accompagne jusqu'à la réservation apportant leur expertise en tant que professionnelles de la destination. Cette mission s'applique aussi bien à la clientèle grand public, groupes que tourisme d'affaires.

En parallèle, nous accompagnons les professionnels de la destination sur les sujets qui leurs tiennent à cœur dans le but commun **d'améliorer l'offre et les services offerts à la clientèle.**

Dans ce contexte, nous dispensons des **formations au digital**, nous mettons en contact des partenaires, nous facilitons l'accès à des salons clés et nous soutenons des projets de grande envergure, aux côtés de Pays de Gex Agglo, du département, ainsi que de la région.

### **Notre état d'esprit**

*Toujours remettre en cause notre connaissance des clients  
et de leurs besoins pour s'adapter aux tendances.*

*Avoir une communication audacieuse et innovante pour capter  
leur attention et les fidéliser sur le long terme !*

## Mission du Pôle Accueil et Vente

Envie de découvrir la région ? A la recherche d'un hébergement ? Besoin d'un plan ? **LE bon réflexe : l'Office de Tourisme !**

Derrière les **sourires chaleureux**, des professionnels, avec une **connaissance aiguisée** de la destination Pays de Gex et sa station Monts Jura, accueillent et conseillent les clients, touristes et résidents, pour leur faire **partager expériences, bons plans et coups de cœur**.

Nos experts de destination sont des **chercheurs de trésors**, des **découvreurs**, des **testeurs**, des **facilitateurs de séjour** qui offrent conseils avisés et services.

Distiller des bons conseils, cela requiert de la préparation. Le **conseil engagé**, c'est comme une bonne recette fait maison, il faut rechercher les ingrédients, les assembler, tester la recette et vérifier qu'elle plaira aux clients.

C'est pourquoi, nous prenons le temps d'explorer chaque demande pour y répondre le plus précisément possible tout en partageant nos secrets.

Bien souvent, l'accueil en Office de Tourisme se résume à un accueil, des brochures, des ventes de billetteries, une réponse au téléphone.

Et vous vous dites, mais que font-ils quand il n'y a pas beaucoup de clients ?

Rassurez-vous, les conseillers en séjour ne s'ennuient jamais ! Ils ont beaucoup de missions que vous ne soupçonnez pas mais qui sont essentielles à leur travail :

- mise à jour de la base de données d'information touristique (Apidae),
- recherche de nouveautés et partage à l'équipe,
- traitement des demandes d'information (téléphone, mail),
- gestion des stocks de documentation et de la boutique (commande, mise en place), gestion des billetteries (contrats, suivi et récapitulatif des ventes),
- organisation de visites (CERN),
- visites sur le terrain à la rencontre des prestataires touristiques,
- préparation des pots d'accueil,
- demande de disponibilités des hébergements en saison,
- participation aux supports de promotion et relecture,
- suivi de la satisfaction clients,
- sans oublier la formation



6 agences vous reçoivent sur la destination Pays de Gex et sa station Monts Jura.

Elles sont situées à Ferney-Voltaire, Gex, Lélex, Mijoux, Saint-Genis-Pouilly et au col de la Faucille (ouverture saisonnière).

C'est là que vous pourrez notamment acheter vos permis de pêche, des cartes et guides de randonnées, certaines billetteries de manifestations, la vignette autoroute suisse, des cartes postales, les forfaits de ski et des produits locaux ; réserver des visites, des activités, un hébergement.

*Vous l'aurez compris, nos experts sont sur tous les fronts mais surtout ils aiment leur destination !*