



FROTSI  
CHAMPAGNE  
ARDENNE

## METHODE DE COMPTAGE DES VISITEURS

### VISITEURS COMPTOIR

Deux indicateurs ont été retenus comme REFERENCES REGIONALES :

#### A- Comptage des Contacts

UN CONTACT/UNE ARRIVEE  
=  
UNE PERSONNE ou UNE FAMILLE ou UN GROUPE

UN CONTACT/UNE ARRIVEE  
=  
UNE REPONSE A UNE QUESTION PRECISE ou UNE REPONSE A DES  
QUESTIONS PORTANT SUR DES THEMES DIVERS.

#### **Recommandation :**

Dans la mesure du possible, noter le code postal du contact, au comptoir **ET** à distance (correspondance, téléphone).

#### B – Comptage des Flux

UN FLUX/UNE PERSONNE  
=  
TOUTE PERSONNE PHYSIQUE franchissant la porte de l'Office, sans nécessairement établir un contact avec le personnel, dont l'objet de la visite n'est pas exclusivement le tourisme.

**NOTA BENE : les contacts sont également comptabilisés dans les flux.**

*exemple : Un groupe constitué de 7 adultes et 3 enfants pose 3 questions sur des thèmes différents.  
Comptabilisation : CONTACT = 1 – FLUX = 10*

### VISITEURS INTERNET

**Un indicateur est retenu : le nombre de Visiteurs UNIQUES.**

Mise à jour Juin 2009