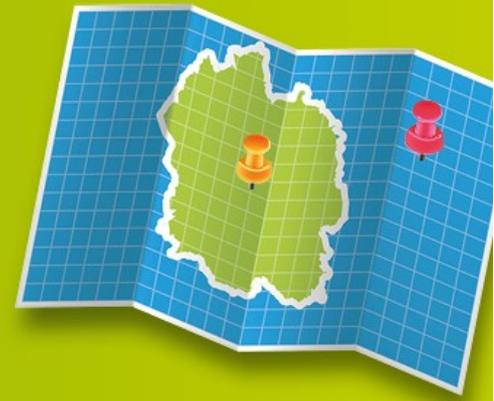


# RENCONTRES DES ACTEURS DU TOURISME

14 novembre 2019



## Propos conclusifs des ateliers

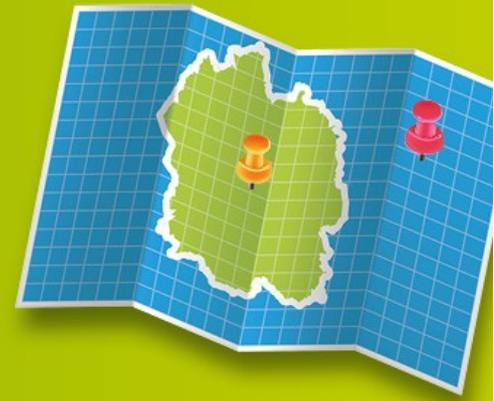
Arnaud MAES

Christopher TERLESKI

Mathilde DUMONT

# RENCONTRES DES ACTEURS DU TOURISME

14 novembre 2019



## ATELIER 1 : Les enjeux du NUMERIQUE

*Les 6 points clefs pour aborder les enjeux du numérique sereinement dans le tourisme*

Arnaud Maes

Consultant E-tourisme – Professeur Associé

## I. La distribution dans le tourisme

- Les prestataires touristiques **sont en pleine mutation.**
- Les gros acteurs **effacent progressivement les différences entre les filières, classements, labels,...**
- **Une économie « collaborative » qui s'est installée** ( AirBnB – Tripadvisor Expérience,...)
- Les établissements qui fonctionnent le mieux sont ceux **qui cassent les frontières entre les différentes formes d'hébergement** et qui placent **l'expérience, l'échange et le partage au centre de leur proposition de valeur....**

## II Les comportements évoluent avec les générations...

Passer de la logique...

... à la logique

*Venez tous ici parce que je suis « ça », parce que je suis là...*

*Toi, viens ici parce que tu vas vivre « ça », tu vas connaître ça...*

→ Cela implique de faire des choix, de cibler, d'adapter son offre, ses services, **ses outils et ses messages.**

Et tout cela va s'accroître avec les Y et les Z...

### III. Adoptez une démarche pro-active

- **Liker les pages des prestataires près de chez vous, et penser aux recommandations croisées.**
- **Envoyer un email à chaque client de sa date d'arrivée pour :**
  - ✓ Lui indiquer les principales animations et les grands événements de la destination à venir sur sa période de vacances.
  - ✓ Lui donner les bons plans négociés par l'établissement, « juste pour lui » !
  - ✓ Lui souhaiter un bon voyage.
  - ✓ Lui envoyer la playlist de l'établissement pour se mettre dans l'ambiance pendant le trajet.
  - ✓ En prenant vos clients en photo et en leur proposant de leur envoyer par email...

## IV. Soyez ou devenez populaire

- Utilisez les outils Google My Business,, Local Guides, blog, forums,.....  
**dans l'objectif de rendre populaire ses contenus.**
- + un contenu est populaire **plus il sera bien positionner sur les résultats des moteurs de recherche.**
- Optimisez son Google My Business avec ses nouveaux services ( google reserve, produits/ services,...).

## V. Investissez dans votre site web et vos visuels

- Aujourd'hui, une personne qui ne connaît pas une structure touristique va se faire une idée d'elle sur la base de son site web... (notamment).

Pour elle : **l'établissement = le site web !**

- Ne négligez pas la qualité de vos visuels et pensez

**Emotion, Séduction et Immersion**

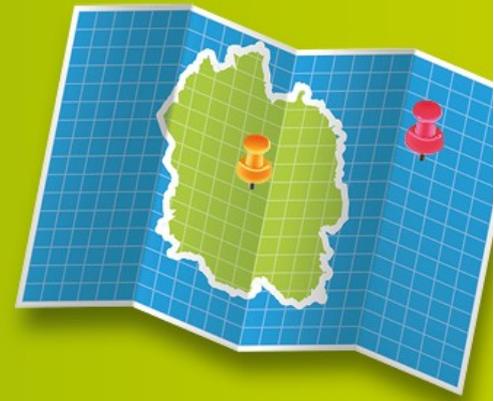
- Soyez toujours maître de vos mises à jour en pilotant vous-même votre site web

## VI. Pensez « e-réputation »

- Travailler sa « e-réputation » ne s'improvise pas.
- Une e-réputation **ne se bâtit pas quand on en a besoin** mais elle se développe et nécessite un effort régulier.
- L'impact des avis client sur le chiffre d'affaires.
- La solution ne passe pas seulement par l'acquisition d'outils mais également par **de l'organisation dans l'entreprise.**
- C'est **une vigilance continue** et elle demande à **aller vers « l'excellence »...**

# RENCONTRES DES ACTEURS DU TOURISME

14 novembre 2019



## ATELIER 2 : Un accueil de qualité

*Améliorer l'image de **votre** destination grâce à un  
accueil touristique de qualité*

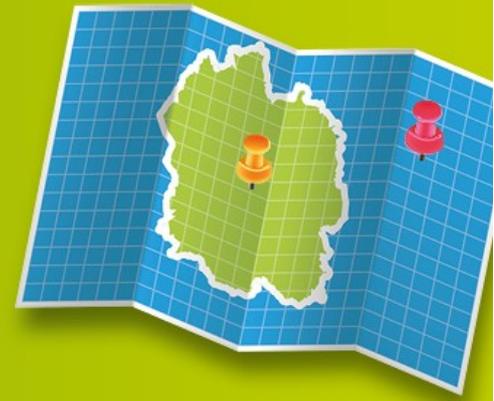
Christopher TERLESKI

- **De bon sens :**
  - L'adaptation de son comportement pour le bien-être du client
  - La volonté d'améliorer sa propre performance (une mise en cause personnelle)
- **De bonnes pratiques :**
  - Une adaptation de son produit (mon outil est-il adapté ?)
  - Une envie de répondre à la demande (l'évolution constante en fonction d'une écoute active)
- **+ Un zeste 'd'exotisme' :**
  - La capacité de proposer l'inattendu, car l'inattendu est le catalyseur de la fidélité

- **La réussite de l'accueil sera directement liée à l'énergie qui lui est imputée**
  - Une dynamique institutionnelle
  - L'apport de chacun
  - La capacité de voir chaque difficulté comme une opportunité commerciale
- **Plus il y aura de l'énergie, plus votre cocktail va bouillir**

# RENCONTRES DES ACTEURS DU TOURISME

14 novembre 2019



## ATELIER 3 : Valoriser les produits locaux

*Les points clefs à retenir*

Mathilde DUMONT

# 1. Trouver votre propre façon de raconter les produits locaux

Intégrer (ou pas) les produits locaux dans son offre doit être dans la cohérence globale de ce que vous souhaitez partager, et pas un effet d'opportunisme.

Trouvez VOTRE façon de travailler et raconter les produits locaux avec sincérité.



## 2. Les produits locaux sont un bon levier pour travailler en réseau et faire rayonner le touriste

Evènements, relais d'information, partenariats, ... au-delà du produit en lui-même, travailler en local est l'occasion de renforcer les opportunités d'un travail en réseau pour de faire de nouvelles propositions aux visiteurs

*À découvrir*  
Chaque 1er mercredi du mois  
au Café Rapp à Colmar

**CŒUR PAYSAN**  
AU CŒUR DE VOTRE ASSIETTE

**CAFÉ RAPP**

**LE CHEF DU CAFÉ RAPP  
REVISITE POUR VOUS  
LES PRODUITS CŒUR PAYSAN**

**MERCREDI 5 SEPTEMBRE :  
LES FROMAGES**

**AVEC LA PARTICIPATION  
DE NOS PRODUCTEURS DE FROMAGES  
ET MENU « SPÉCIAL » CŒUR PAYSAN**

**VOUS AVEZ LA CARTE DE FIDÉLITÉ CŒUR PAYSAN ?  
LE VERRE DE L'AMITIÉ VOUS SERA OFFERT !**

*Apéro-Concert dans les vignes.....le 12 septembre*

*Tout sur le fromage, samedi 22 novembre*

par Camille on 19 octobre 2014 dans la catégorie évènement, L'actualité

Fabien a 2 grandes passions qui vont pas mal ensemble ..... le vin & les fromages !

Il avait déjà organisé des ateliers du vin les années passées alors voici venu le temps de s'occuper du monde bien parfumé des fromages.

Fabien vous invite donc à échanger sur ce thème le samedi 22 novembre de 10 à 11 h 30

Vous saurez tout, tout, tout sur le fromage : les régions, les familles, le découpage, la conservation, la présentation, les accords de dégustation.

- atelier « à la découverte du monde des fromages » avec Fabien
- samedi 22 novembre de 10 h à 11 h 30
- 29 €
- 16 personnes maxi réservez vite !!

