

Les RENCONTRES DU *tourisme*

Comment séduire
les internautes voyageurs ?





GREGORY CASSIAU

Agence Les Conteurs

Communication Digitale



JUSTINE MINARD

Community Manager

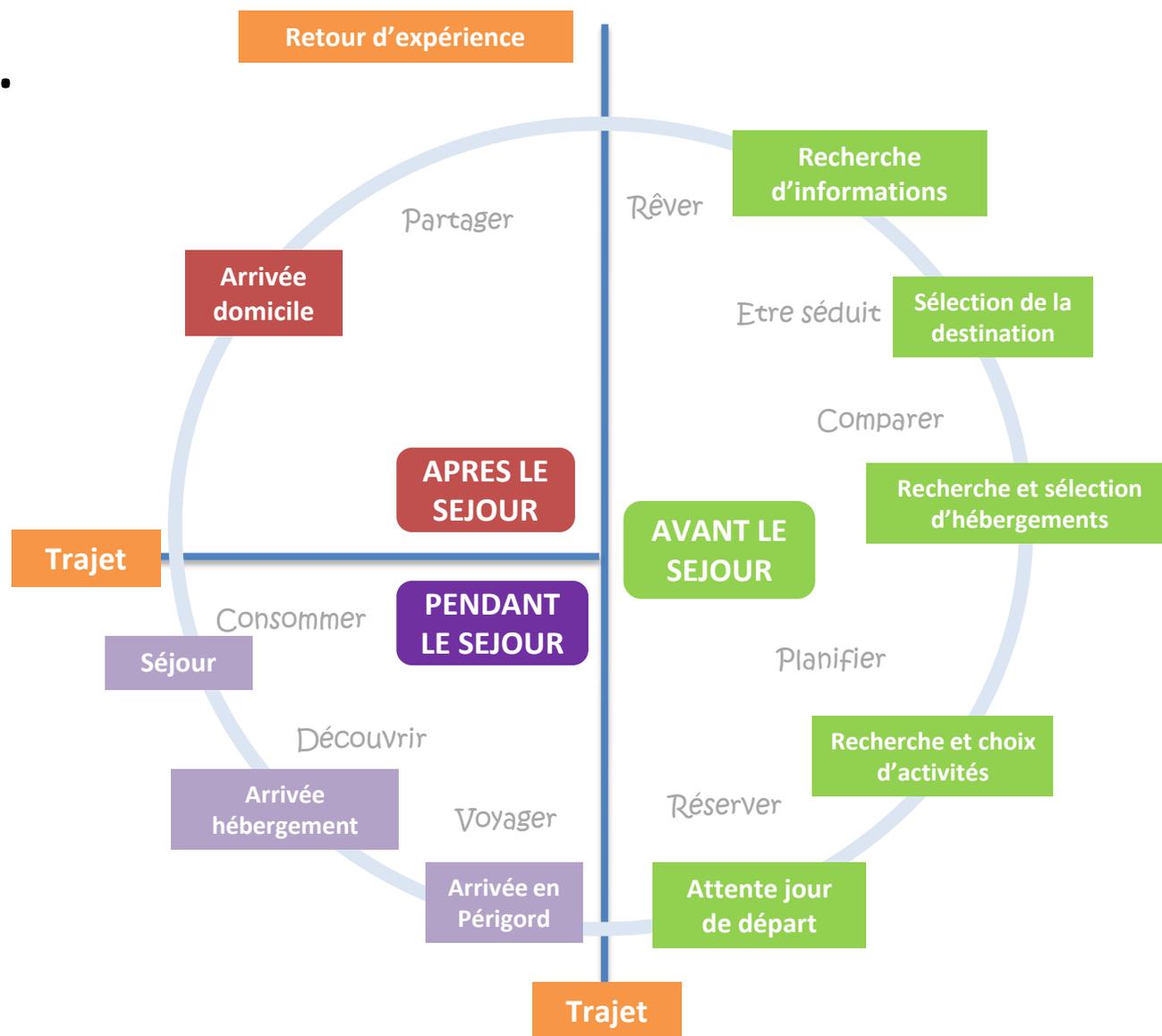
Animatrice Numérique de Territoire



EMILIE LOUBRIAT

Chef de Projet

C'était il y a un an...



Créer des contenus que vos
internauts vont adorer

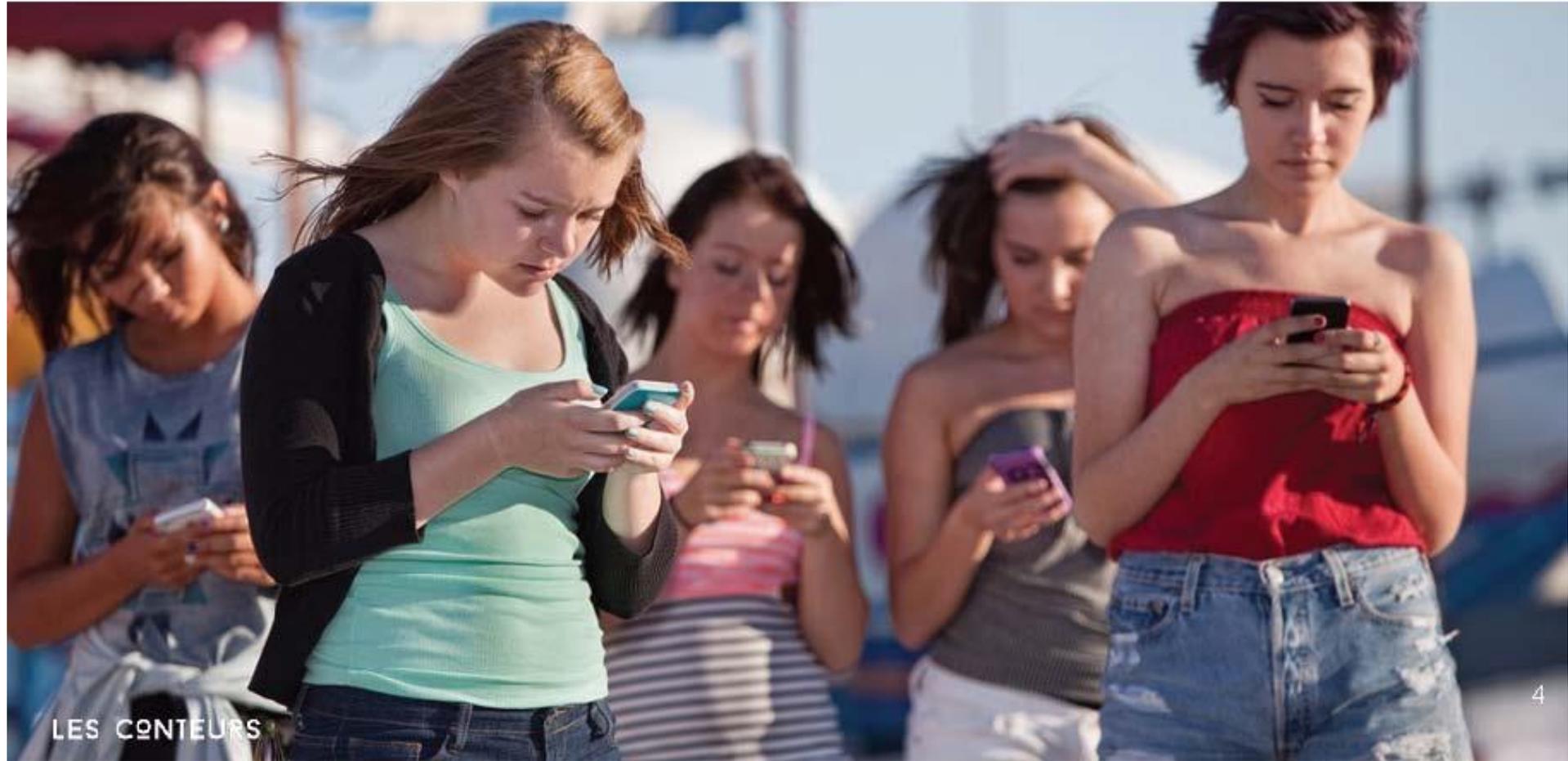
Le web, c'était mieux avant... qu'il existe !



Le web, c'était mieux avant... qu'il existe !



Le web, c'était mieux avant... qu'il existe !



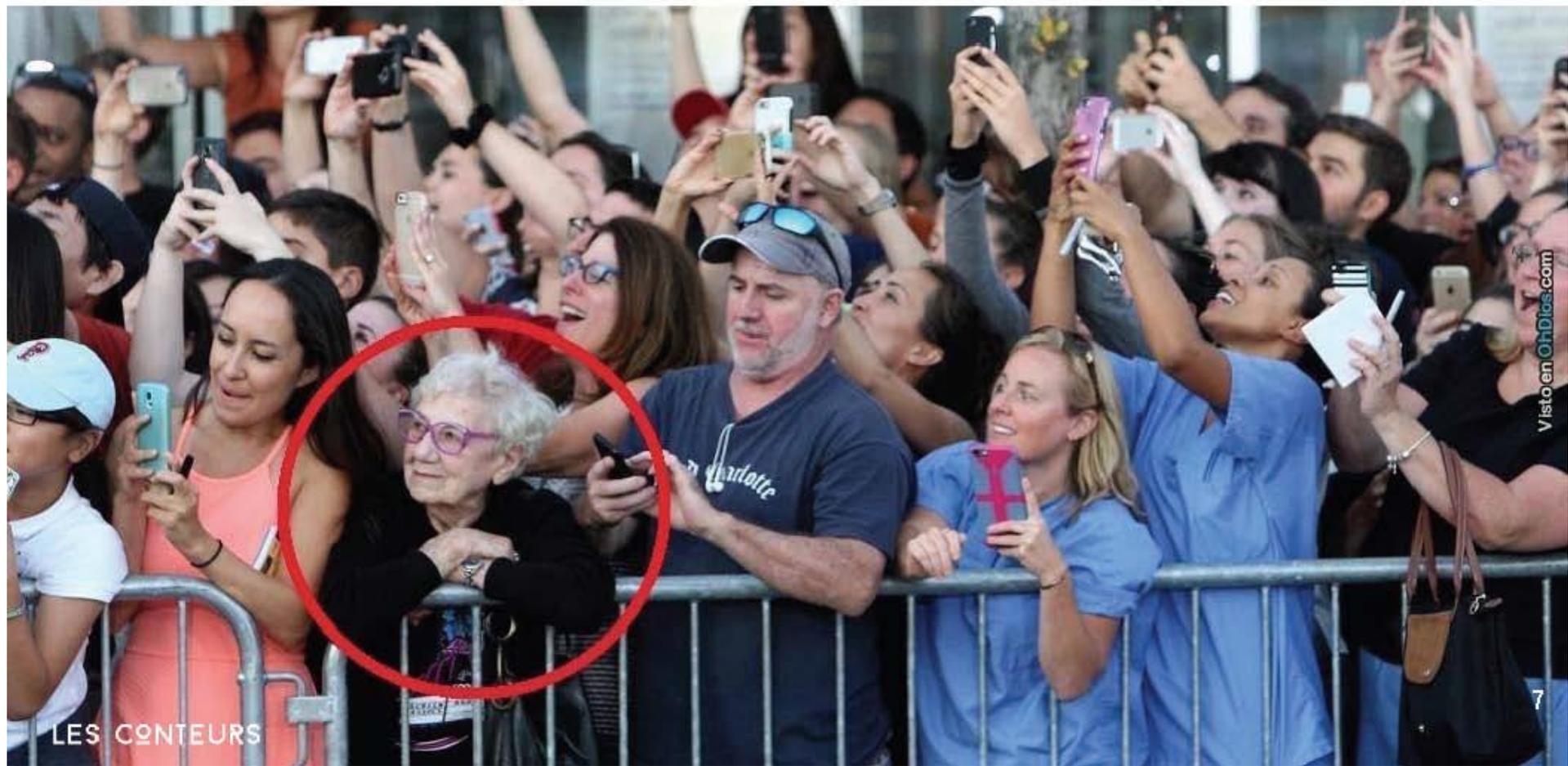
Le web, c'était mieux avant... qu'il existe !



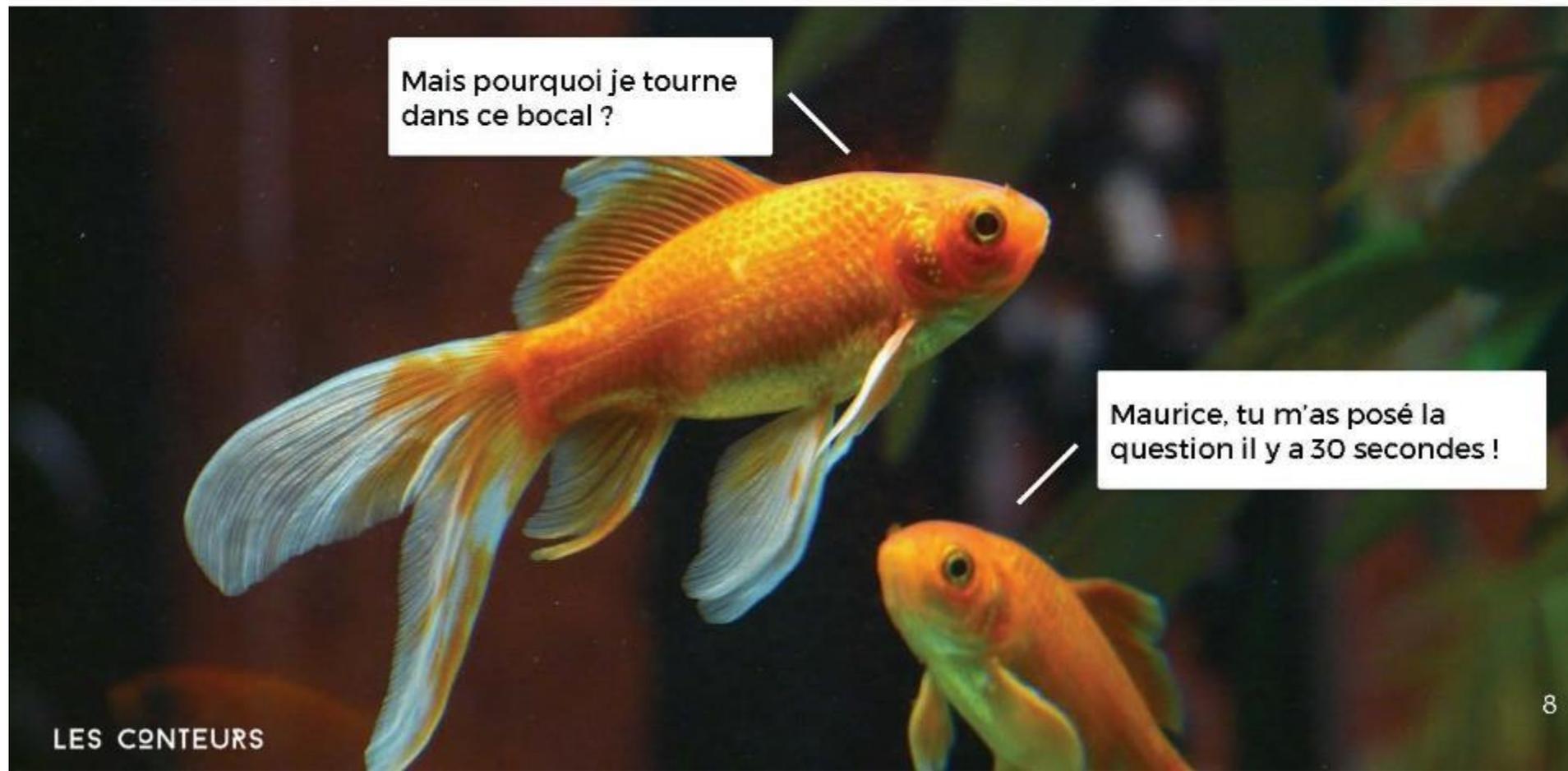
Ce n'était pas mieux avant, mais c'est l'attention qui a changé



Ce n'était pas mieux avant, mais c'est l'attention qui a changé



La théorie de l'attention à rude épreuve



L'internaute est plus zappeur qu'un poisson rouge



A blurred night city street with many lights and signs. The image is out of focus, showing a perspective view of a road with many lights from buildings and streetlights, creating a bokeh effect. The text is overlaid on the upper part of the image.

Chaque jour,
un consommateur est exposé à plus de
900 messages publicitaires.

Depuis quelques années,
le nombre d'interactions sur
le web s'est envolé



Chaque minute sur Internet :
2 millions de recherches sur Google,
680 000 contenus publiés sur Facebook,
200 millions de mails échangés, etc.

De manière inévitable,
l'attention ne cesse de
diminuer.

55% des internautes sont
actifs moins de 15 secondes
sur une page web.



Comment attirer le voyageur ? En créant des histoires vraies capables de capter l'attention.

le contenu expérientiel >

Oui c'était plus simple avant



Moins de façons pour s'informer, surtout pour communiquer



Avant les réseaux sociaux, le courrier des lecteurs

LE COURRIER DES LECTEURS



PLUS DE COULEURS

« Je suis content. Je voulais t'écrire pour te dire de mettre plus de couleurs dans notre journal. Eh bien, bravo pour le Journal des Jeux du numéro 273 : un spécial animaux et tout en couleurs ! Il faudrait

des Jeux : surprise ! J'ai retrouvé les vedettes que j'avais vues au cinéma. Avec deux copains on a fait les jeux. On a bien rigolé et si l'on t'écrit c'est pour te demander de parler plus souvent des vedettes (comme tu l'avais déjà fait avec Roger Pierre et Jean-

journal mais je ne suis pas du tout d'accord pour que tu passes tous ces prétendus « yé-yé » de la chanson dans notre journal. Il y a assez de la télé pour nous les montrer ! »

Joël Paolières, de Paris (18e), pour sa part « trouve qu'il n'y a pas assez de blagues dans le Journal des Jeux ». Là encore les avis sont très partagés puisque Yvon Legars, de Saint-Brieuc, se félicite avec de nombreux pifophiles du plus grand nombre de blagues publiées dans Pif.

Par contre, les énigmes de Jean Richard sont trop faciles et je préfère celles de Ludo. Les blagues m'amuse beaucoup et c'est bien d'en mettre encore plus qu'avant. En un mot avec ton Journal des Jeux, comme a dit mon père un dimanche, rigolamus ! rigolatis ! rigolante ! »

EN DESSERT

Nous avons reçu également des lettres de lecteurs qui exigent à cors et à cris que notre « courrier » soit plus

— RIGOLANTE —

Au début d'internet, on s'est contenté de « déporter » les usages



Même pour réserver ses vacances, c'était plus simple

1955

Fondation de la Fédération Nationale des Gîtes de France



Même pour réserver ses vacances, c'était plus simple

1995

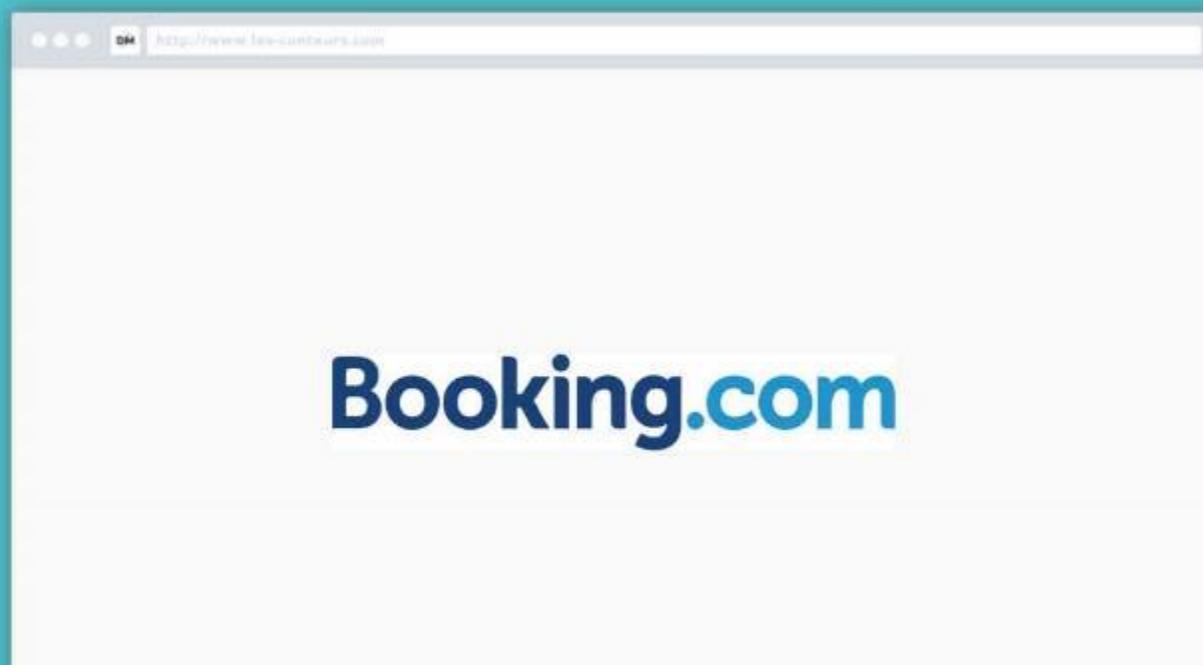
Fondation de la Fédération Nationale Clévacances



Même pour réserver ses vacances, c'était plus simple

2005

Création de Booking et bouleversement
dans la façon de rechercher un hébergement



Même pour réserver ses vacances, c'était plus simple

2008

Création de Airbnb et bouleversement
dans la façon de promouvoir un hébergement



Même pour réserver ses vacances, c'était plus simple

2008

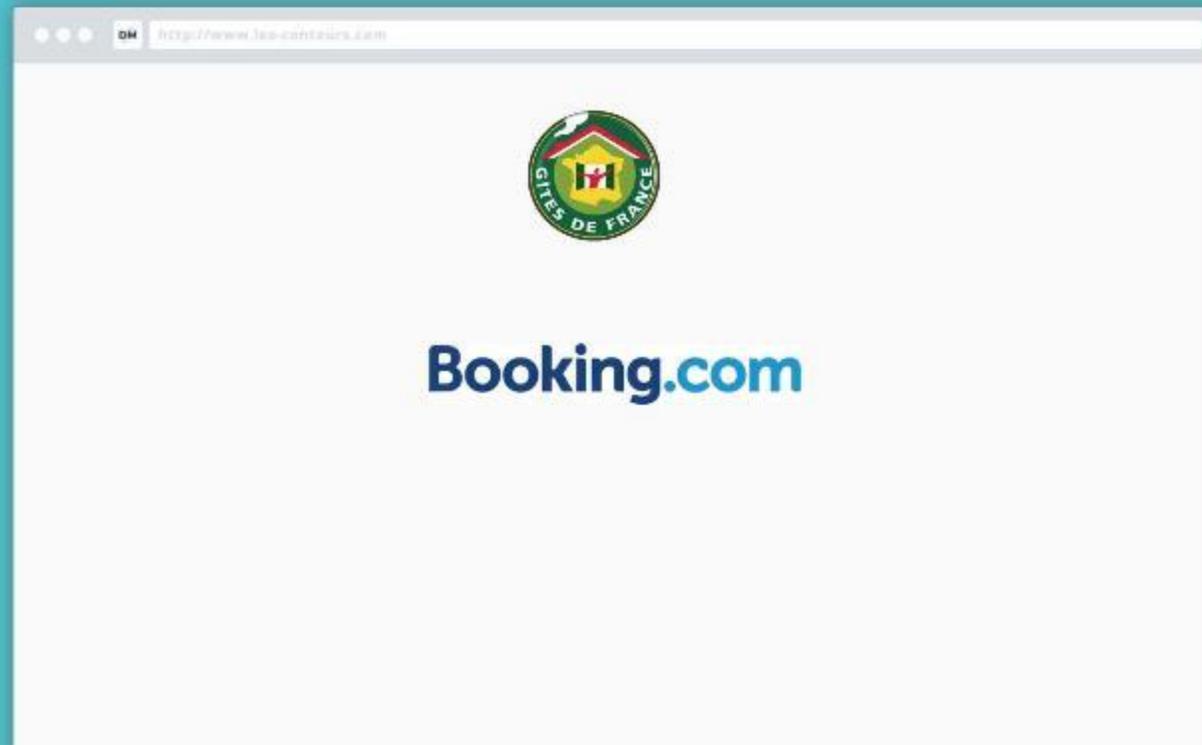
Rachat d'Abritel par le groupe HomeAway,
confirmation d'une tendance à la recherche d'hébergements sur le web



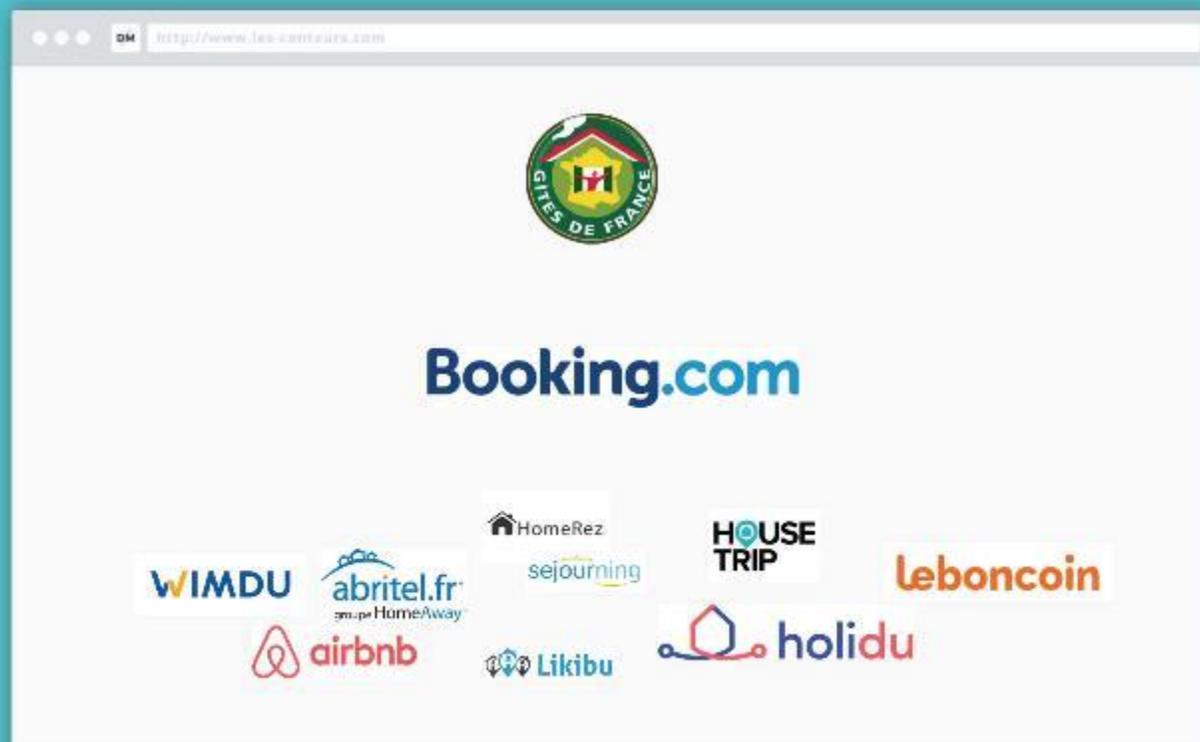
Depuis,
multiplication des plateformes élaborées
sous le même modèle, ou presque



50 ans d'écart entre Gîtes de France & Booking



10 ans à peine entre Booking & les autres





Cela a été un changement
pour vous, mais imaginez
les internautes !

Oui c'était plus simple avant



Oui c'était plus simple avant



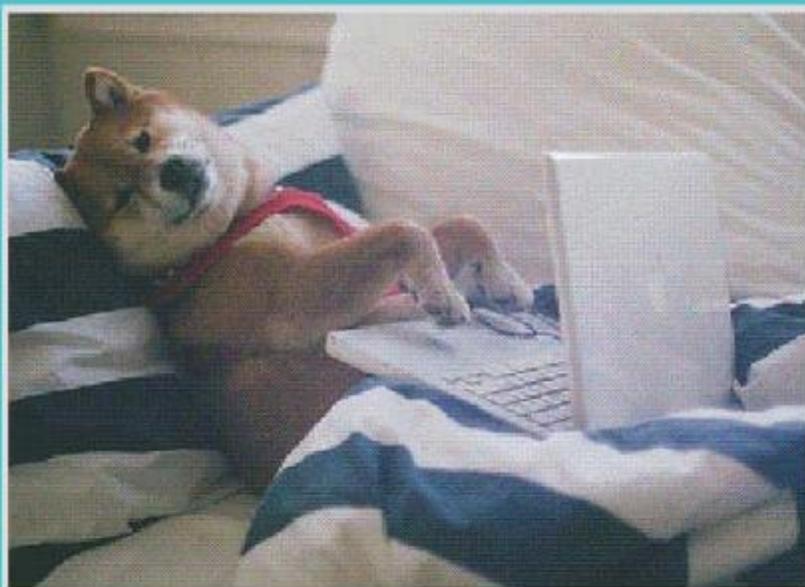
Aujourd'hui le « parcours client » est beaucoup plus complexe



66 jours

La durée moyenne de
parcours client entre la
recherche et la réservation

Aujourd'hui le « parcours client » est beaucoup plus complexe



10
le nombre de sites visités
durant le parcours d'achat

Mais le voyageur est très digitalisé



1 français sur 2
a réservé son séjour en ligne

Et tout le monde s'y met



25%
des acheteurs en
ligne sont des
sénieurs

Source: Google / clickstream

32

Un bon point pour vous, l'internaute est « peu captif »



1 internaute sur 2
N'a pas de marque en tête quand il commence ses recherches

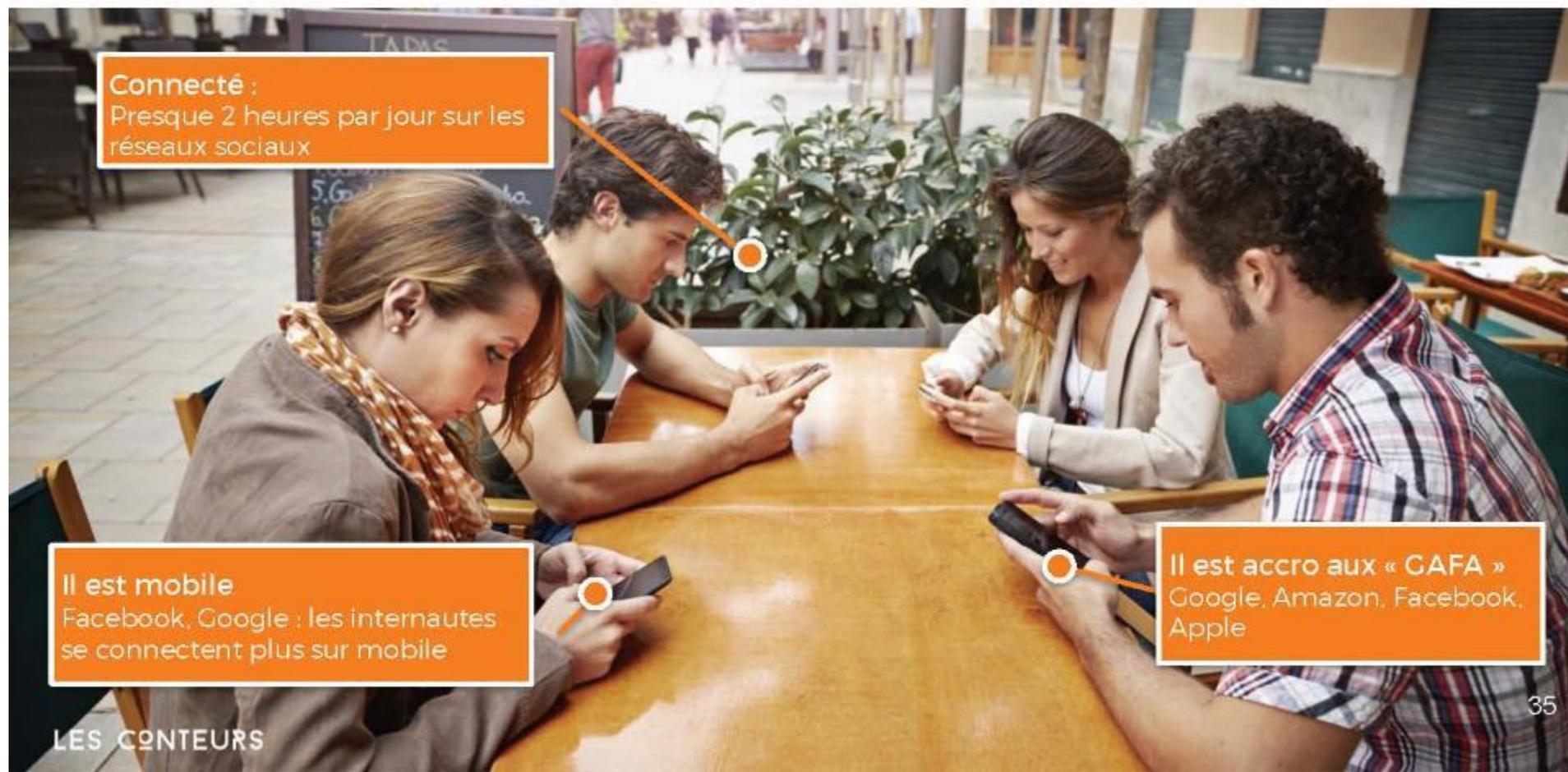
Et bien souvent, il vient vous rendre visite avant de réserver



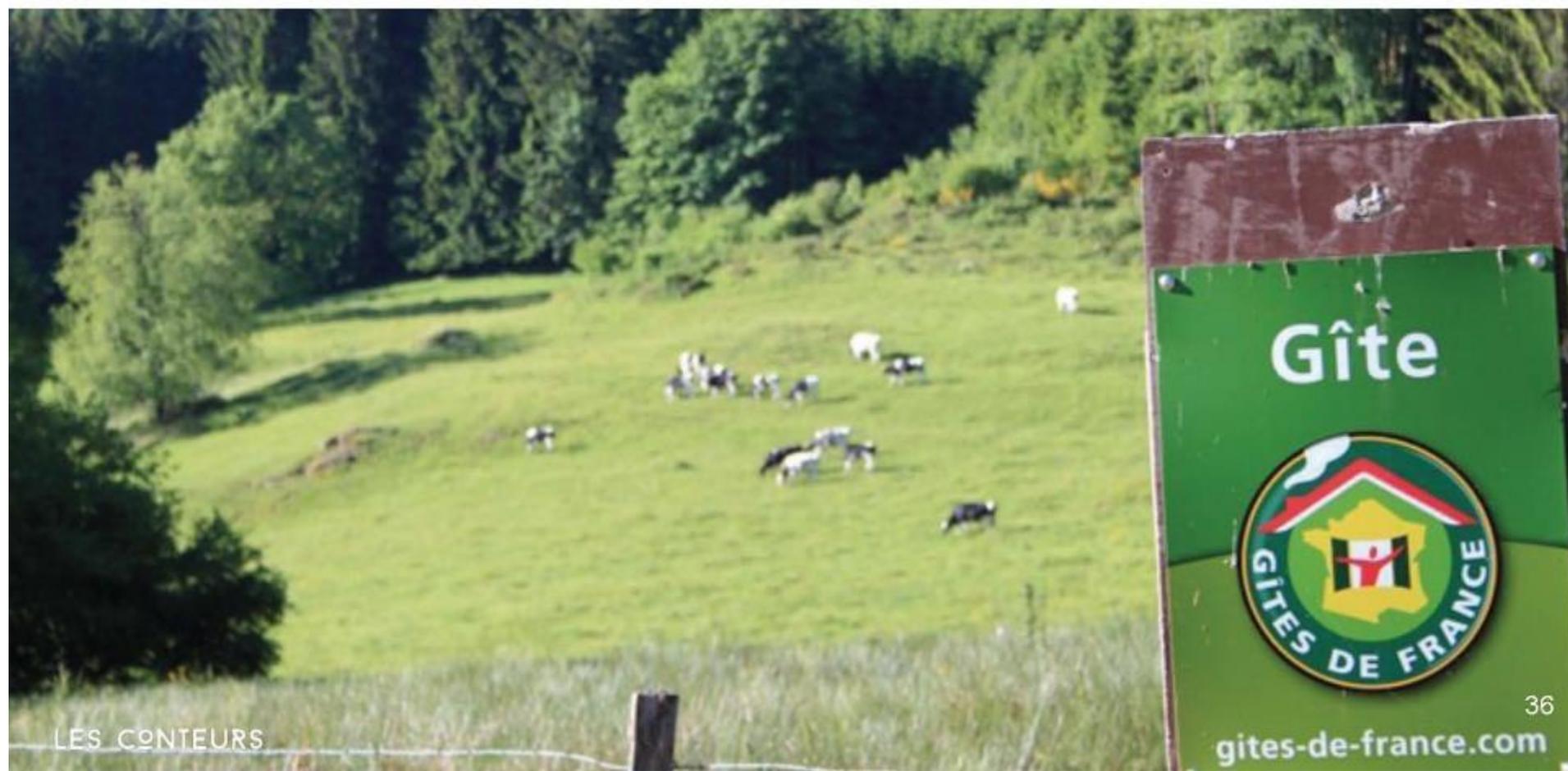
66 %

Des utilisateurs ayant réservé sur Booking ont visité le site de l'hôtelier au préalable

Le voyageur d'aujourd'hui n'est plus celui d'hier



Mais une chose a vraiment changé avec le digital.



Mais une chose a vraiment changé avec le digital.



L'expérience, un beau concept pour beaucoup de bon sens

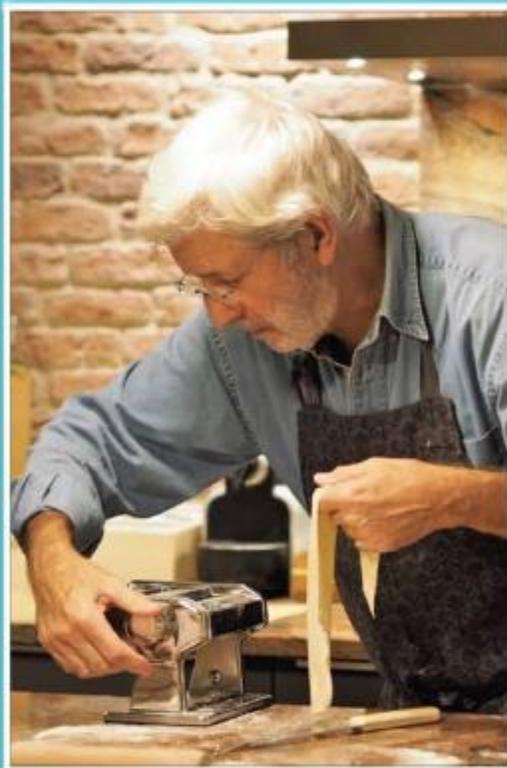
Dernièrement, [notre étude réalisée aux Etats-Unis sur 7 secteurs](#), a encore confirmé la prédominance de l'expérience dans les critères de choix ou de fidélité à une marque. C'est le facteur n° 1, à 66 %, devant les conseils de l'entourage (35 %) et les réseaux sociaux (16 %).

D'ailleurs, en France et aux Etats-Unis, le NPS chez les consommateurs « engagés émotionnellement » s'élève à +68, quand il est seulement de +24 chez les consommateurs « satisfaits fonctionnellement ». L'émotion est donc le levier principal pour réussir l'expérience client, et in fine augmenter le retour sur investissement. « La combinaison de l'humain et du numérique offre ainsi de nouvelles opportunités d'engagement du consommateur. »

“
L'INTERNAUTE VOYAGEUR NE CHERCHE
PLUS UN PRODUIT, IL RECHERCHE
UNE EXPÉRIENCE À VIVRE.

- ALORS PROPOSONS LUI DE L'EXPÉRIENCE !

L'expérience, c'est vous



LES CONTEURS

L'expérience, ce sont vos passions



L'expérience, c'est nous



LES CONTEURS

CONCOURS PHOTOS SAISON 2016

143 photos - Updated il y a 11 mois

C'est l'heure de voter pour gagner les 4 chèques cadeau de 100 à 300 €. pour ça rien de plus simple, il faut voter pour vos photos préférées, Aimer la page du moulin et la Partager sur votre profile. Ensuite, à vous d'inviter vos amis pour qu'ils votent pour votre photo. Résultats le 1er décembre. Bonne chance à tous...



L'expérience, c'est nous

QUI SOMMES NOUS | PLAN D'ACCES | PRESSE | FAQ | CONTACTEZ-NOUS
Renseignement ou réservation?
05 53 52 37 91

Moulin de la Jarousse
Locations d'hébergements insolites

Vacances insolites 100% nature
en Dordogne depuis 1999

CABANES | YOURTES | CHALETS | LOV'NIDS | GÎTES | Tarifs réservation

OFFRIR UN SEJOUR J'Y VAIS!

ACCUEIL | NOS HÉBERGEMENTS | ACTIVITÉS | SERVICES | BIEN-ÊTRE | NOS UNIVERS | SHOOTINGS

RÉSERVEZ VOTRE SÉJOUR
DATE D'ARRIVÉE
DATE DE DÉPART
RECHERCHER

Notre Album photos

Moulin de la Jarousse

LES

43

L'expérience, c'est déjà de belles photos

Avant



LES CONTEURS

Après



LES CONTEURS

Avant



LES CONTEURS

Après



LES CONTEURS

Avant / Après



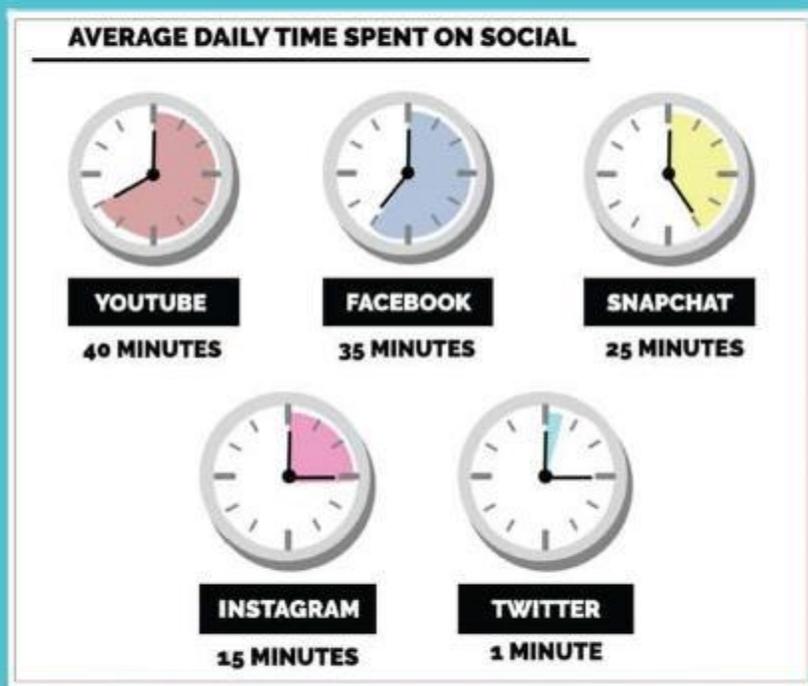
LES CONTEURS

L'expérience, c'est être présent sur les supports où sont les internautes



LES CONTEURS

L'expérience, c'est être présent sur les supports où sont les internautes



2 heures par jour

Le temps passé sur les réseaux sociaux

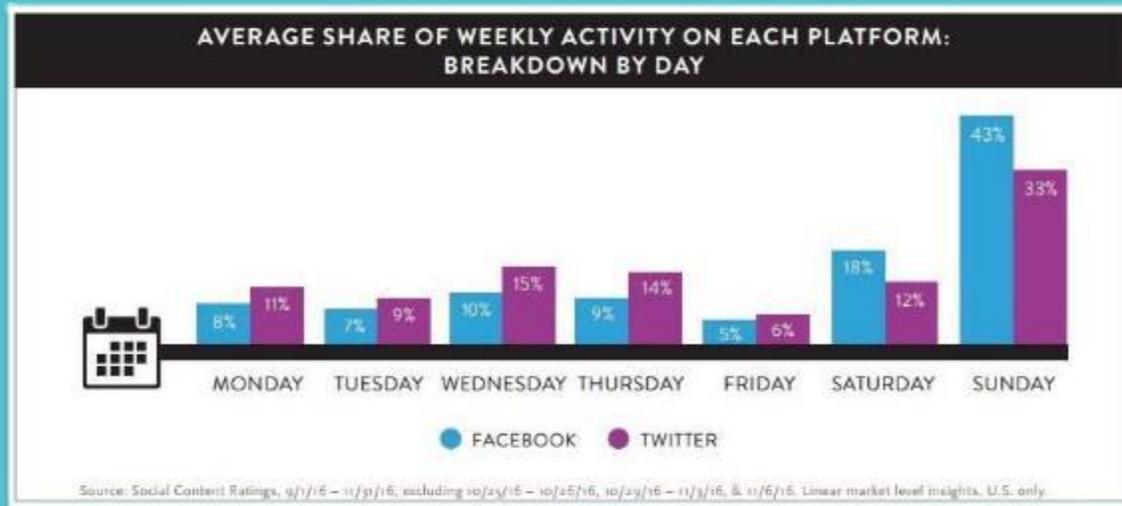
L'expérience, c'est être présent sur les supports où sont les internautes



5 ans et 4 mois

Le temps passé sur les réseaux sociaux dans une vie

L'expérience, c'est être présent sur les supports où sont les internautes



Un temps de connexion plus important en dehors des heures de bureau

Nous sommes tous des « touristes », mais nous recherchons tous l'authentique

+ 66%



Nombre de requêtes
voyages avec le mot
« **authentique** » en 2016,
par rapport à 2015

+ 22%



Nombre de requêtes
voyages avec le mot
« **insolite** » en 2016, par
rapport à 2015

Sur Google, les termes
« insolite » et « authentique »
sont en forte progression

L'expérience, c'est valoriser une expérience globale



Une belle chambre



Un beau moment





Un beau moment





Un beau moment

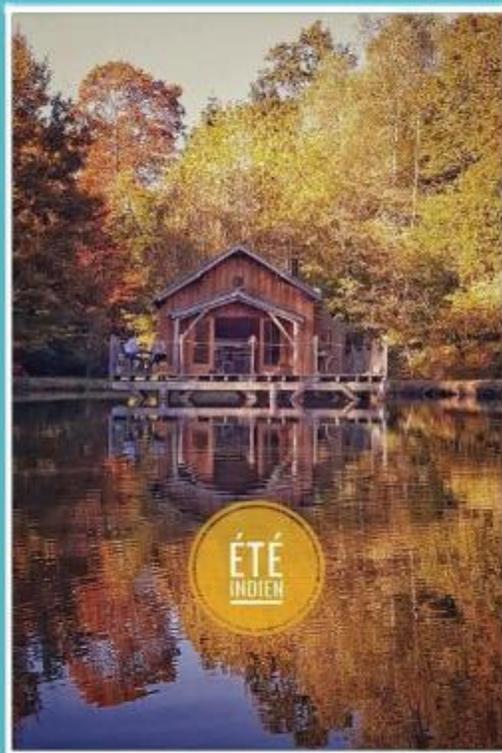




Un beau moment



L'expérience, c'est valoriser une expérience globale



LES CONTEURS

Sur ce point de vue, les échanges n'ont pas diminué avec Internet



POUR RÉSUMER COMMENT SÉDUIRE L'INTERNAUTE

1

Comprendre sa manière de fonctionner : mobile, micro-moments, Facebook, Google

2

Oser se raconter : ne plus vendre simplement un « lit » mais l'expérience que vivra le voyageur chez vous

3

Mettre en scène son « activité » au quotidien : un site à jour, du contenu régulier sur les réseaux sociaux



Rendez-vous
cet après midi
pour l'atelier !
Bon appétit, c'est mérité !

MERCI !

Grégory Cassiau, Directeur
06 35 27 85 16
gregory.cassiau@les-conteurs.com



@LesConteurs

30 Rue Joseph Bonnet
33 100 Bordeaux
www.les-conteurs.com