

Les RENCONTRES DU *tourisme*



cculturel09



#RTSARLAT17

SYNTHESE PAR FREDERIC BERETTA



LA CONNAISSANCE DE NOS CLIENTÈLES TOURISTIQUES

Qui sont elles ?

Comment les séduire, les accueillir et les satisfaire ?



LA CRÉATIVITÉ AU COEUR DE VOS RÉFLEXIONS



**RAISONNER
EN TERME
DE
DESTINATION**



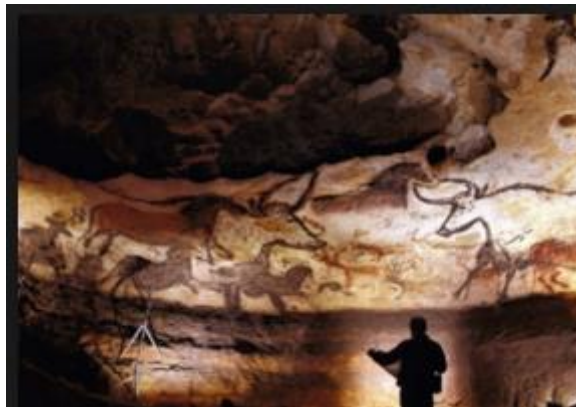
MAIS LA DESTINATION CHOISIE PAR LE CLIENT/VISITEUR/VOYAGEUR...



COMMENT ?

**ÊTRE TRÈS
BON EN
RÉPUTATION
INTERNE ET
EXTERNE**

**PRODUIRE DES
MESSAGES DE
QUALITÉ**



**AVOIR UNE
ATTRACTIVITÉ
PLUS FORTE**

**COCOONER LE
VISITEUR LORS
DE SA
PRÉSENCE**



GRÂCE AU VISITEUR

**POSER LE
DÉCOR**

**RACONTER
UNE HISTOIRE**

**CONNAÎTRE
SES
HABITUDES**



**RESPECTER LE
VISITEUR**

**RENDRE LE
MEILLEUR
SERVICE**

**CRÉER DES
SOUVENIRS**

**PARTAGER DES
ÉMOTIONS**

VOUS LE SAVEZ...MAIS LE FAITES VOUS ?





CRÉER DES AMBASSADEURS DE VOTRE DESTINATION
DONNER ENVIE D'EN ÊTRE...



BILAN DE LA SAISON

UNE SAISON PLUS QUE CORRECTE
MÊME SI DES PISTES RESTENT À AMÉLIORER...





OT DE SARLAT : + 3% de fréquentation

OT DE FÉNELON : un accueil “hors les murs”, des clientèles de proximité présentes grâce à l'événementiel

CLUB HÔTELIER : des résultats en ½ teinte mais une forte volonté de se remettre en question et de proposer de nouveaux services

HÔTELLERIE DE PLEIN AIR : des résultats spectaculaires grâce à une vraie MUTUALISATION

SITES TOURISTIQUES : une progression enregistrée mais plus importante sur le nord du département

ACTIVITÉS DE LOISIRS : une nécessaire structuration de la filière et une ADAPTATION indispensable



LA VISION DU DÉPARTEMENT

LE RETOUR EN FORCE DES CLIENTÈLES FRANÇAISES (IDF, OCCITANIE, NORD, AQUITAINE)

“LE PÉRIGORD NOIR DONNE LE TON” = UNE RÉFÉRENCE EN TERME D’INDICATEUR TOURISTIQUE > CELA VOUS OBLIGE

UNE BAISSSE DE FRÉQUENTATION DES CLIENTÈLES ÉTRANGÈRES (USA, GB, D)

DES ATOUTS NON NÉGLIGEABLES AVEC DES ÉQUIPEMENTS STRUCTURANTS (Aéroports de Bergerac et Brive La Gaillarde)

UN EFFET LASCAUX (+ 25% sites)

Table-ronde

NOUS RETROUVER DANS LES POLITIQUES TOURISTIQUES NATIONALES ET RÉGIONALES

Atout France, CRT Nouvelle Aquitaine

Les messages importants...

**quand on travaille ensemble,
on a des résultats...**

**les marques françaises sont
plus fortes que la marque
France...**

**nous avons des choses à
apprendre de nos
concurrents...**

**la diversité de l'offre
territoriale ?
Une chance !**

**l'investissement est
indispensable...**

**différencier l'accueil (qualité de
services) de l'hospitalité
(attitude)...**

Les messages importants...

**il faut construire la maison
avant de la faire visiter...**

**ne pas avoir peur de remettre
en cause ses habitudes de
travail...**

**il faut comprendre et
apprendre de ceux qui ne
viennent pas...**

**l'expérience est une vraie
industrie de l'offre**

**oeuvrer pour une meilleure
compréhension de nos actions**

**travailler sur l'itinérance pour
créer et profiter des flux
visiteurs**

UNE RÈGLE : COLLABOREZ ! LORSQUE L'ON TRAVAILLE ENSEMBLE, ON A DES RÉSULTATS

comprendre que l'offre touristique appartient au secteur privé, les collectivités accompagnent les projets...

comprendre que les acteurs institutionnels sont devenus des acteurs économiques, partenaires du développement...

l'ingénierie touristique est au coeur des territoires, mais l'offre, malgré des investisseurs potentiels, peine à émerger par manque d'exploitants et de collaborateurs...



**VOS QUESTIONS,
REMARQUES, DOUTES
EXPRIMÉS**

SE PRÉPARER AUX CHANGEMENTS
CLIMATIQUES À VENIR...

NOTRE DÉFI : ÊTRE EN CAPACITÉ DE
DÉFINIR LES PROFILS DE NOS CLIENTÈLES
PAR LES OUTILS DE GRC...

METTRE EN COMMUN NOS MOYENS
FINANCIERS POUR ÊTRE PLUS FORTS...

DÉVELOPPER NOTRE EMPATHIE
GAGNANTE, LE SENS DU RAPPORT
HUMAIN...

NE PAS OUBLIER QU'AVANT DE FAIRE
VENIR LES VISITEURS, IL NOUS FAUT
STRUCTURER, RENFORCER ET
DÉVELOPPER LES MOYENS DE
TRANSPORTS DOUX ET/OU
COLLECTIFS...

STOPPER L'INDIVIDUALISME ET
TRAVAILLER DE CONCERT...

Conférence

LA SÉDUCTION DES INTERNAUTES VOYAGEURS

**INTERNET EST MORT !
VIVE LE SMARTPHONE...**



**ON NE REGARDE PLUS LES
PAYSAGES ON LES
PHOTOGRAPHE...**

**MUTUALISEZ ! ENSEMBLE
ON EST PLUS FORT
ET...PLUS LISIBLES !**

**VOUS AVEZ 15 SECONDES
POUR CAPTER
L'ATTENTION...**

**JE VEUX...
DE L'AUTHENTICITÉ !**

**JE VEUX...
DE L'INSOLITE !**



**ON EST TOUS
DES TOURISTES
MAIS ON NE
VEUT PAS ÊTRE
PRIS POUR DES
TOURISTES !**

Atelier

MIEUX CONNAÎTRE
NOS CLIENTÈLES POUR
MIEUX LES ACCUEILLIR





**SORTIR DES
CLICHÉS
CONNUS**



**MIEUX
CONNAÎTRE
NOS CIBLES**

**ATTENTION
UNE EUROPE
QUI VIEILLIT...**



**DÉVELOPPER
LES AILES DE
SAISON**

**UNE
CONCENTRATION
URBAINE...**



**OFFRE
OUTDOOR
ESPACES DE
RESPIRATION**

90% DES VENTES SONT INFLUENCÉES PAR LE WEB...

PAS DE RÉFÉRENCE...

PAS DE VISUELS...

PAS DE CONTENUS...

**HORS
MARCHÉ**

TENIR COMPTE SYSTÉMATIQUEMENT DE :

“LA BALISE ARGOS”

**COMMUNIQUER DANS LA
LANGUE DU VISITEUR**



COMPORTEMENT

**LES HABITUDES
ALIMENTAIRES**



**LES ATTENTES
GÉNÉRATIONNELLES**



**POUR UN ACCUEIL DE QUALITÉ
SUR LE TERRITOIRE...**

TOUT LE MONDE EST CONCERNÉ !

ATELIER

CRÉER LES CONTENUS QUE
VOS INTERNAUTES VONT
ADORER

**PHOTOS, TEXTES
TRAVAILLER LA MISE EN
SCÈNE**

ÉCRIREZ VOTRE SCÉNARIO

**OCCUPER L'ESPACE
TOUTE L'ANNÉE**



**SE DONNER DU TEMPS
POUR CRÉER**

**PARTAGEZ VOS
EXPÉRIENCES**

**FAIRE UNE
COMMUNICATION
MULTI CANAL**

**IMMERSION
AUTHENTIQUE**

METTRE DU SENS ET CRÉER DES LIENS AVEC SES CLIENTS

EN CONCLUSION

**ÉCHANGEZ, COLLABOREZ !
ABUSEZ DE VOTRE CRÉATIVITÉ !
APPRENEZ À CONNAÎTRE VOS CLIENTS,
ILS SERONT VOS AMBASSADEURS DE
DEMAIN...**

#authenticité

#respect

#partager