

### « Adapter son offre, ses services et sa distribution »

Intervenants : ID-REZO – Vivian VIDAL, Mathieu VADOT

#### En résumé :

- Repenser mon offre et mes services et leur donner du "sens" pour attirer des clientèles cruciales pour mon activité.
- L'enjeu des offres et des services adaptés aux "nouvelles attentes" induites ou accélérées par cette crise.
- L'enjeu de développer l'angle de l'expérience vécue.
- La réflexion à avoir sur ses outils de promotion, sa stratégie de prix et sa stratégie de distribution.

## (1) QUELLES CLIENTELES PRIORISER ?

### Clientèles françaises !



- **Clientèle de proximité** (à 2 heures de chez soi)
- **Génération X (50 ans) et Y (35 ans)** qui partent généralement à l'étranger mais qui ne le pourront pas cette année
- **Clientèle locale et résidente** qui est souvent peu travaillée mais qui constitue une réelle opportunité au vu de la crise sanitaire. Attention : clientèle à séduire alors qu'elle connaît déjà bien l'offre.
- **Clientèle fidèle** qui connaît l'offre, l'apprécie et qui pourra venir si le niveau de rassurance est bon

## (2) LES MARQUEURS UNIVERSELS (à mettre en place quelle que soit l'activité)

### → **Adaptation aux impératifs sanitaires**

Afficher les **mesures sanitaires pour les clients et le personnel**, les penser pas postes et par zone de travail, **communiquer dessus** (fenêtre pop-up + page spécifique sur site Internet)

Voir **protocoles proposés par réseaux** (FNHPA, UMIH...).

Exemples :

- Airbnb et Booking envisagent de bloquer le logement 24 à 72h entre chaque réservation

« 97% »

*des voyageurs interrogés par Airbnb déclarent fixer comme choix 1<sup>er</sup> la sécurité sanitaire du logement dans lequel ils iront séjourner »*  
(étude réalisée par cellule chinoise d'Airbnb sur clientèle étrangère)

- Booking envisage d'utiliser une application (propoeerly) qui permettrait de vérifier les protocoles de ménage par logeur via des photos mises à disposition des clients. En cas de pb, Booking pourrait supprimer de son listing les logeurs n'ayant pas respecté les mesures sanitaires.

⇒ Rôle important des OT pour relayer la liste des établissements ouverts / fermés et les mesures mises en place

**A consulter : séminaire « L'adaptation cruciale aux besoins sanitaires » (lundi 4 mai 2020)**

→ **Adaptation aux besoins d'espaces, de nature et de liberté**

**Valoriser l'expérience à vivre** plutôt que l'offre.

Exemple : la découverte de grands espaces via la rando, un spot de pique-nique (collaborations avec restaurateurs pour plats à emporter), profiter d'espaces privatifs (parc, piscine...).

**A consulter : site de destination Audetourisme : <https://www.audetourisme.com/fr/experiences/>**

**La communication doit s'appuyer sur des images respectant la distanciation sociale (nature, grands espaces... ; pas d'image de foule, d'espace bondés...).**

→ **Réponse aux attentes d'engagement, de valeurs assumées**

Le client devient un « **consom'acteur** » : recherche le vrai, le sain, le circuit-court.

Exemple : SolarHotel : hôtel construisant son offre sur ses engagements écoresponsables et communiquant dessus : produits d'entretiens bio, peintures sans solvants...

Attention : il y a souvent une communication sur les gestes écoresponsable mais rarement une construction de l'offre sur la base d'engagements écoresponsables.

L'habitant devient un « **patriote local** » : le tourisme est un bienfait et apporte à tout le monde, pas seulement aux pros. En découvrant l'offre / les expériences du territoire, les habitants peuvent se l'approprier, mieux y vivre.

### (3) PISTES D'OFFRES QUI SE DESSINENT A COURT TERME

→ « **Devenez touristes chez vous** » (à destination des locaux)

Pas besoin de prendre le train, l'avion (moyens de transport anxiogènes) ou de faire plus de 100 km pour se recentrer sur l'essentiel.

Valoriser l'expérience : apéro entre copains, coucher de soleil en couple, balade en forêt en famille

**Pour valoriser ses expériences, s'appuyer sur ses meilleurs avis clients (mots clés, phrases...)**


Exemple : offre JeVoyageChezMoi : 3 nuits + services (kit pique-nique, carte des lieux magiques / secrets...).

Office de tourisme Terres de Corrèze

10 place de la Libération, 19140 Uzerche

Arnac-Pompadour 05 55 98 55 47 / Uzerche 05 55 73 15 71 / Treignac 05 55 98 15 04

Courriel : [accueil@terresdecorreze.com](mailto:accueil@terresdecorreze.com) / [www.terresdecorreze.com](http://www.terresdecorreze.com)



Les Agences Départementales du Tourisme et les OT peuvent relayer cette offre (réseaux sociaux, presse locale...) à destination des locaux.

→ **Venez « télé-travailler » chez moi**

Nécessite une pièce dédiée, le matériel adapté, une connexion haut débit...

A coupler avec logement + éventuellement activités (travail le matin balade en canoé l'après-midi).

Peut permettre au reste de la famille de profiter des vacances même si un des parents travaille.

→ **Amis, famille ... regroupuez-vous chez nous !**

Penser « privatisation » (création de quartiers dans camping, coopération entre gîtes...) qui permet de cultiver l'hors-norme.

Outils adaptés à créer : modes de paiements collaboratifs...

→ **Le ressourcement par le sport, la spiritualité, le couple**

#### (4) MOYENS ET CONDITIONS A REMPLIR POUR POUSSER CES OFFRES

→ **Le + efficace**

Travailler auprès des clients habituels puisqu'ils connaissent déjà la prestation (s'appuyer sur son fichier clients)

Mail individuel pour leur adresser l'offre, leur proposer visio.

→ **Via des intermédiaires pertinents pour toucher les clientèles françaises**

→ **Via les réseaux sociaux**

→ **Au prix juste !**

Il n'est pas forcément utile de baisser les tarifs (risque que chacun baisse ses prix, sera compliqué de les remonter ensuite)

Il vaut mieux être souple sur les conditions d'annulation.

#### POUR VOIR ET REVOIR LE WEBINAIRE :

[HTTPS://WWW.GOTOSTAGE.COM/CHANNEL/381657CA67454A61A49E1E7AD7D02045/RECORDING/33E1A7B597404CAE91B8537115F614E9/WATCH?SOURCE=CHANNEL](https://www.gotostage.com/channel/381657ca67454a61a49e1e7ad7d02045/recording/33e1a7b597404cae91b8537115f614e9/watch?source=channel)

Office de tourisme Terres de Corrèze

10 place de la Libération, 19140 Uzerche

Arnac-Pompadour 05 55 98 55 47 / Uzerche 05 55 73 15 71 / Treignac 05 55 98 15 04

Courriel : [accueil@terresdecorreze.com](mailto:accueil@terresdecorreze.com) / [www.terresdecorreze.com](http://www.terresdecorreze.com)