

« PRESTATAIRES D'ACTIVITES et SITES : Comment développer ses ventes auprès des clientèles de proximité et en séjour ? »

Intervenants : ID-REZO – Mathieu VADOT / Lozère Tourisme – Karine JULIET

En résumé :

- Comment passer à la vente en ligne ? Avec quels outils ?
- Faut-il avoir recours aux OTA (intermédiaires de vente en ligne) quand on est un prestataire d'activités ou un site touristique ?
- Comment organiser spécifiquement une e-distribution "locale" ?
- Les bonnes pratiques pour développer ses ventes en direct. Un focus spécifique sur les différentes stratégies de prix possibles.

ETAT DES LIEUX – QUELS SITES PEUVENT REOUVRIR ?

Informations qui peuvent être modifiées par les préfetures et ouvertures soumises à autorisation de la Préfecture et du Maire.

État de la situation

[Mise à jour au 14 mai 2020]



Quelles activités peuvent rouvrir depuis le 11 mai 2020 ?

Autorisé

Les activités physiques et sportives de plein air.

Parcs et jardins en zone « verte ».

« Petits » musées, monuments et parcs zoologiques dont la fréquentation habituelle est essentiellement locale située en « zone verte »

(avec autorisation préfectorale, après avis du maire)

Attention : Ces activités autorisées ne peuvent donner lieu à des regroupements de plus de dix personnes.

Interdit, jusqu'au 2 juin (au moins)

Les sports collectifs et de contact, ainsi que ceux pratiqués en intérieur.

Les salles de spectacles, salles de danse, salles de jeux.

Les activités aquatiques pratiquées dans les piscines.

Les musées et salles destinées à recevoir des expositions à vocation culturelle.

Dans le doute...

>> Avis du Maire + Préfecture.



id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Globalement le plein-air et les petits musées autorisés.

pour aller plus loin https://medias.amf.asso.fr/upload/files/DeconfA_Z_11Mai_2.pdf

- **Des protocoles sanitaires ont été proposés pour 7 secteurs du tourisme :** l'Activité Hôtellerie Café Restauration / Campings et hébergements collectifs / Gîtes / Meublés de Tourisme et Hébergement chez les particuliers / Offices de tourisme et assimilés / Parcs de loisirs, d'attraction et culturels / Œnotourisme. **Les protocoles sanitaires peuvent encore évoluer : le site de référence est celui du Ministère du Travail <https://travail-emploi.gouv.fr/>** Pour les activités sportives, des fiches sur la reprise des activités sont produites par le Ministère des Sports : <http://www.sports.gouv.fr/>

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@terresdecorrèze.com / www.terresdecorrèze.com

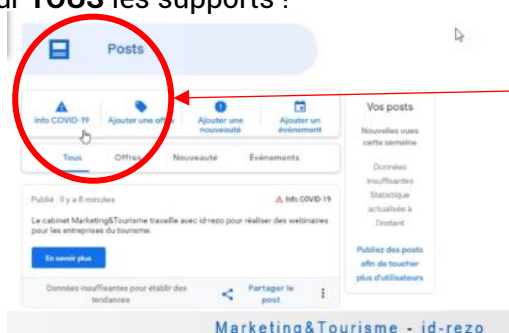
PROSPECTIVE

- La consommation des activités touristiques devrait s'accroître : **25%** des gens ont l'intention de consommer plus.
Le 1^{er} poste de dépense est pour les loisirs (devant les vêtements).

LES LEVIERS PRIORITAIRES POUR LA REPRISE

- **Communiquer sur son ouverture et rassurer sur les protocoles sanitaires mis en place**
Et bien veiller à communiquer sur **TOUS** les supports !

L'exemple de



Onglet « Actus » pour les prestataires d'activités :

Possibilité de faire des publications avec des posts : par ex. une « Info Covid-19 ».

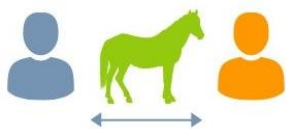


Propose également un onglet lié à la mise à jour des infos Covid-19.

Afficher les conditions d'accès : réservation, horaires, ...

J'informe mon **Office de tourisme** qui met à jour des bases de données.

- **Solliciter ses clients en sortie de confinement**
Valoriser les expériences à vivre chez vous sur le site et les réseaux sociaux : la contrainte actuelle : séduire des clients qui sont à proximité et issus de la même destination.
... d'autant que le papier ne sera peut-être pas le moyen de communication le plus prisé cette année ...
- **Investir dans son site web !**
La digitalisation des ventes est boostée par cette crise, d'où l'intérêt d'investir sur des outils de vente en ligne.
- **Proposer la vente en ligne**
La filière des activités et de loisirs est la dernière du tourisme à ne pas être passée sur la vente en ligne car l'acte d'achat se faisait essentiellement sur place, certaines activités sont très liées à la météo et au risque d'annulation. Et les prestataires d'activités ne proposaient pas ce type de vente en ligne.



La distanciation sociale imposée par cette crise rend légitime et nécessaire la vente en ligne.

La réservation en ligne permet la gestion des flux !

Certains outils sont orientés « activités de loisirs », d'autres plutôt « billetterie-événements ». Etre vigilant sur les outils de caisse proposés avec ces logiciels de réservations, afin qu'ils soient compatibles avec la réglementation française.

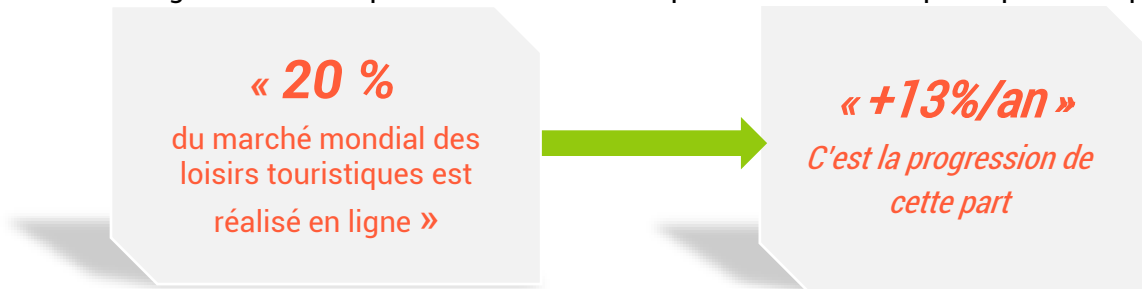
Office de tourisme Terres de Corrèze

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 / www.terresdecorreze.com

Veiller également à ce que le contrôle d'accès puisse être fait sur place par smartphone.



- Etre présent sur les principaux supports web utilisés par les clientèles en séjour



Importance de transmettre l'information à l'Office de tourisme qui fait de la veille et met à jour les bases de données !!



- Favoriser la prescription locale
Importance du bouche à oreille ! Les habitants, les OT, les hébergeurs sont les 1^{ers} communicants sur votre activité.
- Rassurer avec des contenus « utilisateur » !
Encourager la publication de photos par vos clients en activité et réutiliser avec leur autorisation leur contenu : favoriser la diffusion de votre hashtag. Il devient un marqueur de leur publication pour vous permettre de retrouver ce contenu.
- Tirer profit de la publicité sur les réseaux sociaux
En ciblant notamment les clientèles locales par exemple.
- Travailler avec les OTAS (Agences de voyage en ligne) ?
Peut-être pas la priorité à court-terme. Souvent 20% de commission.
Mais par exemple Viator est intégré totalement à TripAdvisor ce qui permet une très forte visibilité. Permet de capter une clientèle étrangère plus facilement. Mais quelle pertinence pour le milieu rural en ce moment ?
On peut être présent sans passer par la vente en ligne : cela permet de montrer que l'on existe et que l'on propose des activités.
L'exemple d'AirBnB Expérience : propose l'offre d'activité au client en fonction de ses dates et lieux de séjour. Le produit proposé doit être spécifique et quasi exclusif pour AirBnB.
Booking Expérience est moins exigeant qu'AirBnB en matière d'exclusivité de produit.
Google : peut vendre directement sur la fiche « Google my Business » ; le bémol : cela ne renvoie pas vers le site du prestataire et la vente directe. Google propose un bouton « Booking (réserver) » aux sites d'activités, prestations de bien-être. Google le fait automatiquement sans demander l'accord du prestataire. Vient perturber les stratégies de distribution.



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@terresdecorrèze.com / www.terresdecorrèze.com

➤ **Produire du contenu web qui réponde au « quoi faire sur place ? »**

Travail partenarial à mener avec les ADT et les OT pour répondre à cette question.

Il est indispensable de produire du contenu éditorial pour être visible sur Google et arriver en tête dans les recherches.

Pendant le séjour, le client cherche des activités souvent auprès de son hébergeur, ou il recherche sur Google, ou auprès des OT.

Les leviers prioritaires pour la reprise...

#10 Produire du contenu web qui réponde au « quoi faire à destination ? »

id-rezo
l'expertise e-tourisme

[enjeux]
Optimiser le référencement de ce contenu au regard des requêtes des visiteurs en séjour
Produire le contenu éditorial qui répond aux problématiques des visiteurs en séjour

Jours 1, 2, 3...

- Les « incontournables »
 - Valent-ils vraiment le coup ? (cf. avis + tarifs)
 - Faut-il réserver avant en ligne ?
 - Ou trouver le meilleur prix ? Tarifs enfants ?
 - Est-ce que les enfants ne vont pas s'ennuyer ? ...
- L'agenda du moment
 - Que se passe-t-il pendant mon séjour ?
 - Y a-t-il des animations gratuites ? Des concerts ?
 - Y a-t-il des événements adaptés aux enfants ? ...
- Les balades, les randos, ...
- La situation géographique des activités potentielles...
 - Quelles sont les balades sympas à proximité ?
 - Quel programme de visite demain ?
 - Quel itinéraire pour le programme de demain ?
 - Que fait-on en premier ? Y a-t-il des choses à faire, à voir, à proximité, adaptées aux enfants ? ...
- Les bons plans
- Les recommandations
- Les astuces
- La réservation d'activités
 - Quelles activités gratuites sympas à faire en famille ?
 - Quel est le meilleur bar à tapas du coin ?
 - Où acheter de vrais bons produits locaux pas cher ?
 - Y a-t-il des parkings gratuits à xxx ? Peut-on venir à xxx depuis xxx en transport en commun ?
 - Est-il préférable de louer des vélos ? Est-ce bien sécurisé pour les enfants ? ...
 - Peut-on gagner du temps en réservant en ligne ?
 - Y a-t-il toujours de la place demain ?
 - Y a-t-il des tarifs promo ? Famille ? ...

Avant → Pendant

POUR VOIR ET REVOIR LE WEBINAIRE :

[HTTPS://WWW.GOTOSTAGE.COM/CHANNEL/381657CA67454A61A49E1E7AD7D02045](https://www.gotostage.com/channel/381657CA67454A61A49E1E7AD7D02045)

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 / www.terresdecorreze.com