

# "A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

id-rezo

l'expertise e-tourisme

> 

**TOURISME  
AVEYRON**  
Agence de Développement Touristique

**CORREZE**  
tourisme  
Agence de développement touristique

**HAUTE  
LIMOGES  
VIENNE**

**LOT** TOURISME  
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

**lozère**  
TOURISME



26 MAI 2020 – 14H00

## COMMENT REPENSER SON OFFRE ET SES SERVICES SOUS L'ANGLE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT ?



[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

# "A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

id-rezo

l'expertise e-tourisme

> 

**TOURISME  
AVEYRON**  
Agence de Développement Touristique

**CORREZE**  
tourisme  
Agence de développement touristique

**HAUTE  
LIMOGES  
VIENNE**

**LOT** TOURISME  
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

**lozère**  
TOURISME



**Vous êtes actuellement 250 prestataires du tourisme**  
des départements de l'Aveyron, de la Haute-Vienne,  
de la Corrèze, du Lot et de la Lozère **à être inscrit.e.s**

**Nous allons débiter dans quelques minutes**

Quelques dizaines de prestataires et d'entreprises sont encore actuellement en train de se connecter.

**Merci pour votre patience.**



[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

# "A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

TOURISME  
AVEYRON  
Agence de Développement Touristique

CORREZE  
tourisme

HALITE  
VIENNE

LOT  
TOURISME

lozère



## QUELQUES « RÈGLES DU JEU » POUR CETTE RENCONTRE

Merci de ne pas activer vos webcams afin de conserver un flux de connexion confortable pour tout le monde

Vu le nombre très important de participant.e.s, vos micros sont désactivés pour éviter l'effet de "brouhaha"

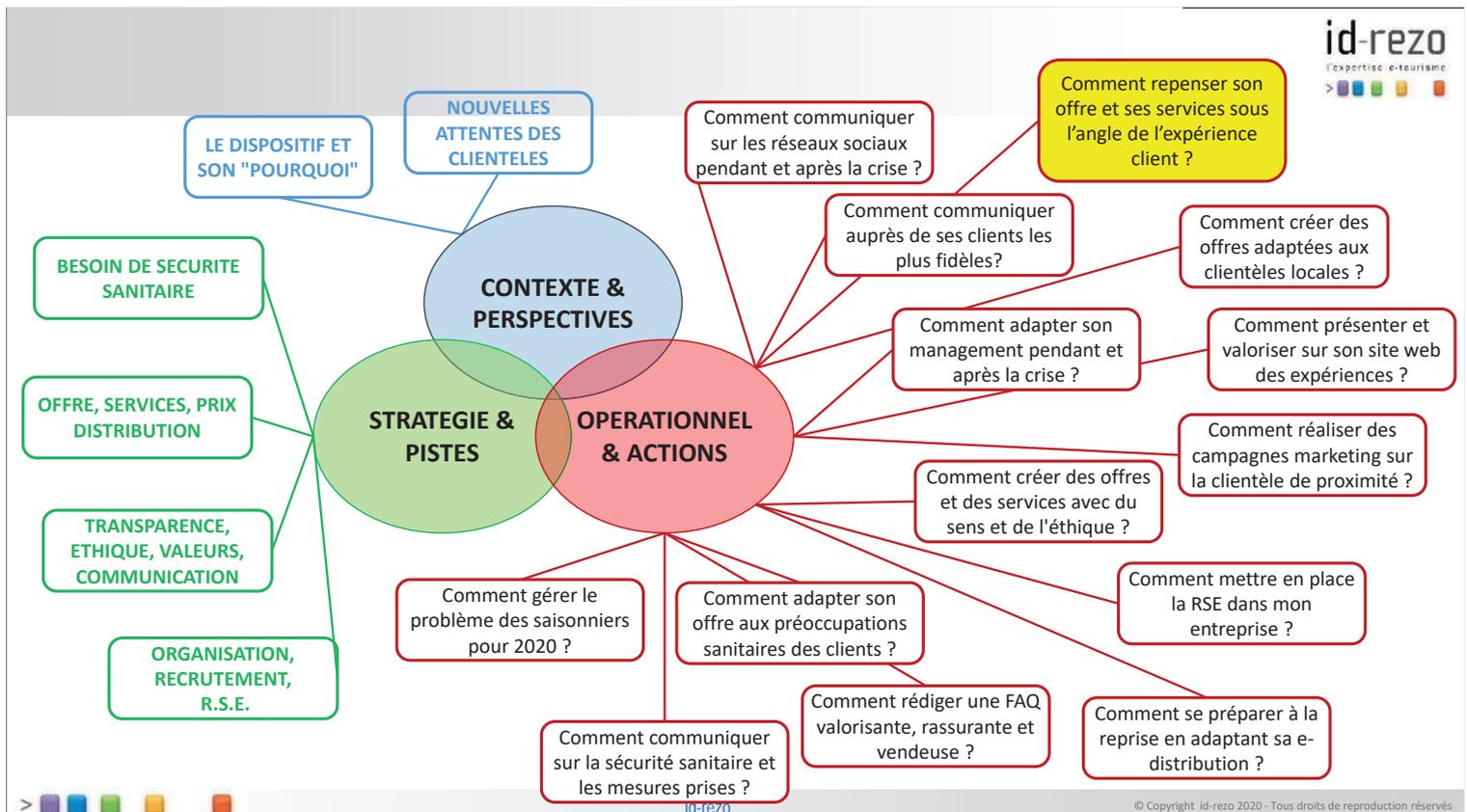
**Pour l'instant  
LE SON N'EST PAS ACTIVE**  
Si au démarrage vous constatez un problème de son quittez la salle de réunion et reconnectez-vous

Utilisez le symbole « ? » situé sur votre écran pour poser une question à l'animateur.



id-rezo

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



id-rezo

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

# "A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

id-rezo  
l'expertise e-tourisme



## Benoit DUDRAGNE

Fondateur du cabinet BDC  
Co-fondateur de la marque « id-rezo »  
Consultant pour l'industrie du tourisme



<http://bdc-etourisme.com>



[Benoit.dudragne@gmail.com](mailto:Benoit.dudragne@gmail.com)



[www.facebook.com/BDC.Conseil.Etourisme](http://www.facebook.com/BDC.Conseil.Etourisme)



<http://twitter.com/BenoitDudragne>



<https://www.linkedin.com/in/benoitdudragne/>

id-rezo

l'expertise e-tourisme



[id-rezo](http://www.id-rezo.com)

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

## Plan

id-rezo

l'expertise e-tourisme



- **Comprendre** la dimension expérientielle
- Comment **choisir** les expériences adaptées à la crise sanitaire actuelle et au déconfinement transitoire envisagé ?
- Comment **traduire son offre** touristique **sous l'angle de l'expérience** et de la dimension émotionnelle ?
- Comment **évaluer, enrichir ou adapter** son offre en fonction du contexte actuel à partir du parcours client ?



[www.idrezo.com](http://www.idrezo.com)

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

## C'est quoi une expérience touristique



C'est un moment de **bonheur fort** qui génère des **émotions**  
que l'on peut vivre chez vous ou près de chez vous  
sur la destination.

**C'est une promesse qui est faite à vos clients.**

*Elle déclenche l'achat*  
*Elle fait référence pour évaluer sa satisfaction*



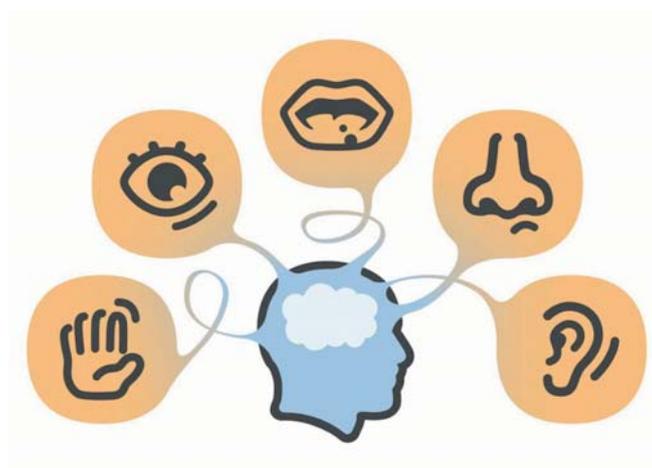
# Les ingrédients de base

**L'émotion** : le moment fort, le bonheur



# Les ingrédients de base

**Les sensations**



**Vecteur d'émotions**

## Exemple : Week-end Romantique

Partagez un moment de romantisme et de détente bouillonnante en chambre d'hôtes. Dégustez votre dîner gourmand aux chandelles dans votre chambre décorée.

Plongez-vous dans la chaleur du bain bouillonnant installé dans votre chambre, à la couleur de votre choix le tout dans une atmosphère d'essences aromatiques de lavande, thym ou romarin suivant saison.

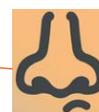


## Exemple : Week-end Romantique

Partagez un moment de romantisme et de détente **bouillonnante** en chambre d'hôtes. **Dégustez** votre **dîner gourmand** **aux chandelles** dans votre chambre décorée.



Plongez-vous dans la **chaleur du bain bouillonnant** installé dans votre chambre, à la **couleur** de votre choix le tout dans une atmosphère d'**essences aromatiques de lavande, thym ou romarin** suivant saison.



# La force du décor pour générer une ambiance



# La force du décor pour générer une ambiance

## Ambiance nature





## La force du décor pour générer une ambiance

id-rezo  
l'expertise e-tourisme  
> 

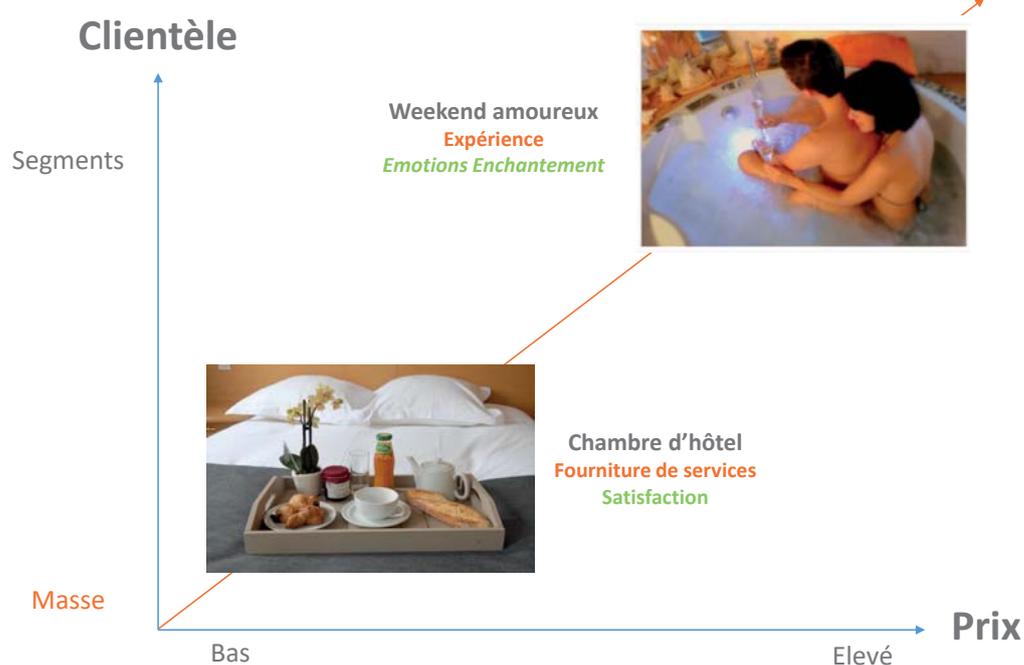


On ne réinvente pas le tourisme  
On prend conscience de la dimension  
**expérientielle** et on l'aborde sous **cet angle...**

Pour améliorer le vécu du client et **augmenter sa satisfaction**



## Une évolution marketing



### OFFRE CLASSIQUE :

Descriptif produit et services informatif

Assez Froid  
Concurrence forte

IDE SOGAMET

Plateau petit déjeuner au lit



29 chambres au Crotoy. Certaines ont la vue sur le port du Crotoy, d'autres sont des chambres communicantes triple et familiale, avec possibilité d'ajouter un lit supplémentaire. Enfin, une suite pourra offrir un confort optimum à ceux qui le désirent. Toutes les chambres ont leurs télévisions avec Canal+, toilettes, douches ou bains privés. L'hôtel est entièrement équipé d'une connexion Wi-fi gratuite et l'établissement est également non-fumeur.

### EXPERIENCE:

Des moments forts  
Stimulation des sens

=

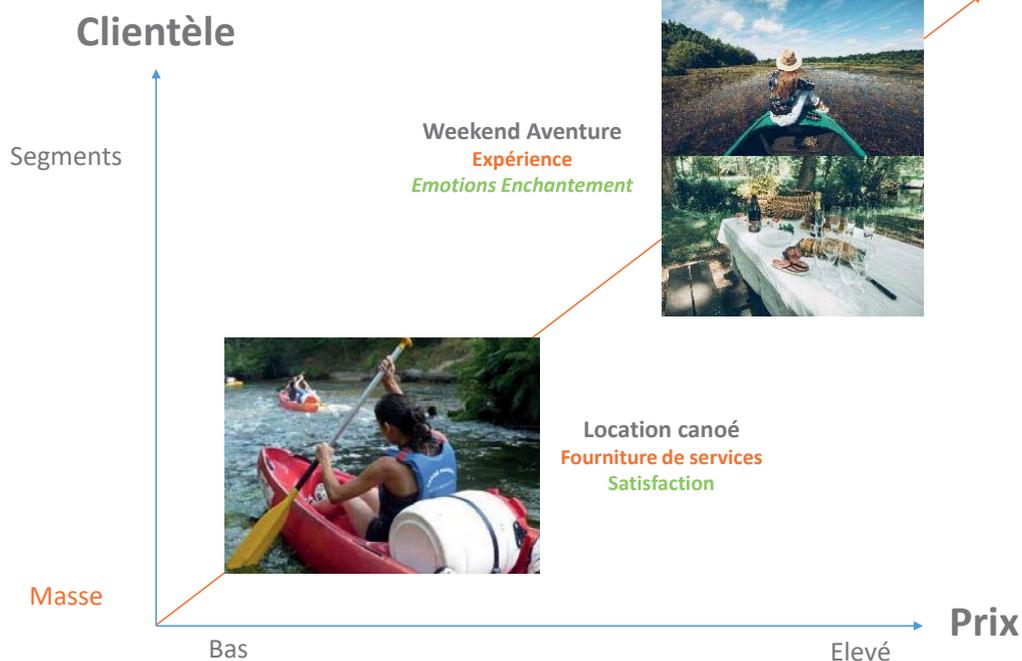
Réservée 3 à 6 mois à l'avance  
30 000€ de CA /An



Partagez un moment de romantisme et de détente bouillonnante en chambre d'hôtes. Dégustez votre dîner gourmand aux chandelles dans votre chambre décorée. Plongez-vous dans la chaleur du bain bouillonnant installé dans votre chambre.



## Une évolution Marketing



## OFFRE DE BASE

### Avec services



Notre base de loisirs est **située** au confluent du Lot et du Célé proche de Saint Cirq Lapopie et... Kalapca Loisirs propose **des descentes en canoë** ou kayak sur le Lot et le Célé depuis 1986. Cette longue expérience, **l'équipe composée** en partie de pratiquants et **de moniteurs diplômés d'état**, ainsi qu'une **grande connaissance de la rivière** sont les garants **d'une pratique en sécurité** pour tous nos visiteurs. XXXX Loisirs propose également **un large choix de canoës et kayaks de tous types**, afin que chacun puisse profiter de sa descente dans **son embarcation préférée**, du parfait débutant au pratiquant confirmé...

## EXPERIENCE:

Moments forts

sens - unicité - différenciation

=

Satisfaction - fidélité Réservation ++ / rentabilité ++



**5 minutes à peine, c'est le temps qu'il nous aura fallu pour tout oublier, déconnecter et profiter de la magie du lieu.**

La météo est avec nous ce matin, **le soleil brille**, même **les nuages sont parfaits!** Alain nous **promène sur les eaux miroirs** en naviguant à la force d'une perche en bois, tout est paisible, **on entend que les oiseaux et les canards!** On **suit un cygne, croise un ragondin, observe les hérons**, c'est la belle vie! Au fil de l'eau et des nénuphars, Alain **nous conte son marais qu'il aime tant.** **On en apprend des choses**, mais on ne veut pas tout vous dévoiler... **On est seuls au monde**, même si on peut aussi venir marcher et faire du vtt dans le marais, ce dimanche matin est **plutôt calme.**

## L'expérience = basculer un cran au dessus

### Concrètement : ce que recherche le client :

Voir ses besoins satisfaits



Besoin de partager un moment convivial entre amis dans une belle nature ... **OK**

Avoir une interaction facile



Je m'informe, je réserve, je viens à la base, prends mon canoë et je descends la rivière... **OK**

### Satisfaction

Vivre un moment agréable



Une surprise, une sensation forte, une ambiance singulière...  
Un vrai sourire, une complicité : de l'humain!

### Enchantement... = souvenir ++

## Pourquoi travailler votre offre sous l'angle de l'expérience

Et particulièrement pendant cette crise sanitaire



## Des contraintes sanitaires imposées obligatoirement à vos clients



**Votre offre** + **Contraintes sanitaires**



**Objectif : faire passer la pilule**

Renforcer la dimension expérience

- Un décor adapté aux contraintes
- Valoriser les sensations
- Plus de complicité (RH, humeur...)
- Plus de services
- De l'insolite, de la surprise
- Du sens



- **Une promesse client plus attractive**
- **Votre pouvoir de séduction plus fort** (orienté sur les moments à vivre chez vous)
- Votre capacité de **fidélisation augmentée** : bonne expérience = je reviens, j'en parle
- Plus de **marge** en ces temps difficiles (mais attention à ne pas abuser : le client doit l'accepter...)



## Pour le client : une réponse spécifique à ses besoins

### Une période compliquée

- Stupéfaction
- Incertitudes, interrogations multiples (65% étude VVF)
- Recentrage sur essentiel : la liberté, la vie, l'affectif...
- Inactivité
- Promiscuité
- Peur de se retrouver confiné loin de chez soi

#### Emotions négatives

- Peur contamination
- Grosses craintes financières
- Doutes, angoisses et anxiété croissante
- Détresse psychologique (1/3 des français)
- Trouble du sommeil

#### Affectif ébranlé

- Sentiment d'isolement
- Tensions familiales
- Éloignement familiale

### La bonne expérience part toujours du client



Attitudes et comportements très éclectiques dans la population



## Des besoins

- Besoin de **sécurité** fort
- Besoin de **se rassurer / risque Covid**
- Besoin de **se rassurer** sur l'annulation
- Besoin de **partir à proximité (région France)**
  
- Besoin de **promotion (62,5% VVF)**
  
- Besoin d'**espace, de liberté**
- Besoin d'**immersion nature, de vert**
- Besoin de **respirer, d'activités physiques**
- Besoin d'**activités Culturelles**
- Besoin de **fuir la foule**
  
- Besoin de **relâcher**
- Besoin de **légèreté**

## Des besoins

- Besoin d'**affectif, d'empathie**
- Besoin de **se retrouver en famille (62%VVF)**
- Besoin de **se retrouver entre amis**
  
- Besoin de **sens**
  - Conso **Proximité /circuits courts**
  - Comportement **Responsable / écolo**
  - **Altruisme**
  
- Besoin de **valeurs** essentielles
  - Solidarité
  - Humilité
  - Authenticité
  - Joie (simple)
  - Vérité / transparence
  
- Besoin de **simplicité, de fluidité**

## Quelles expériences pour répondre à ces besoins?

- **Chez soi**
- **Autour de soi**



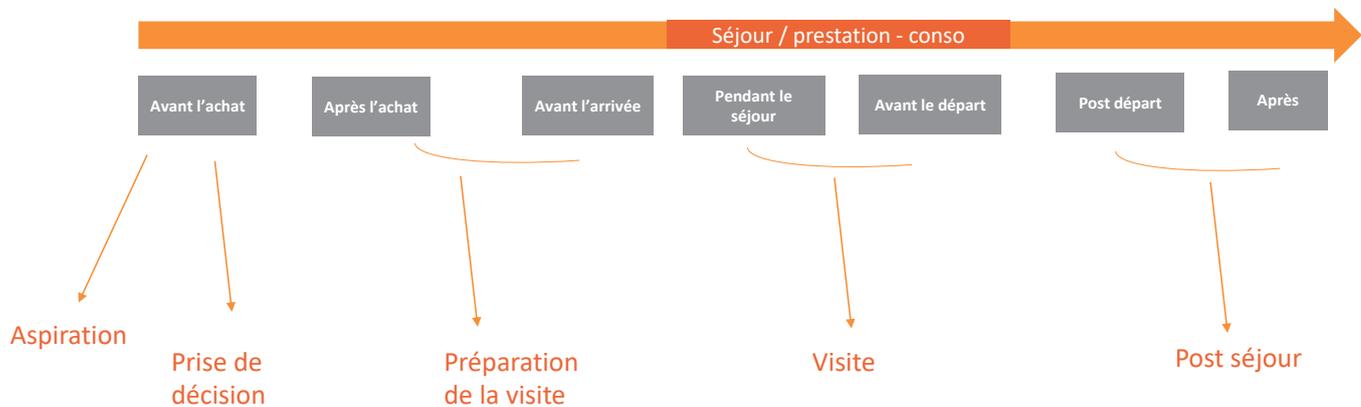
Comment choisir les expériences adaptées à la crise sanitaire actuelle et au déconfinement transitoire envisagé?



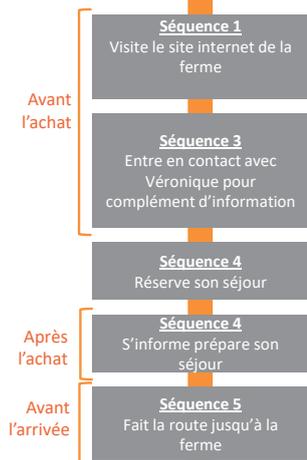
# A partir du parcours client

Posez vous la question :

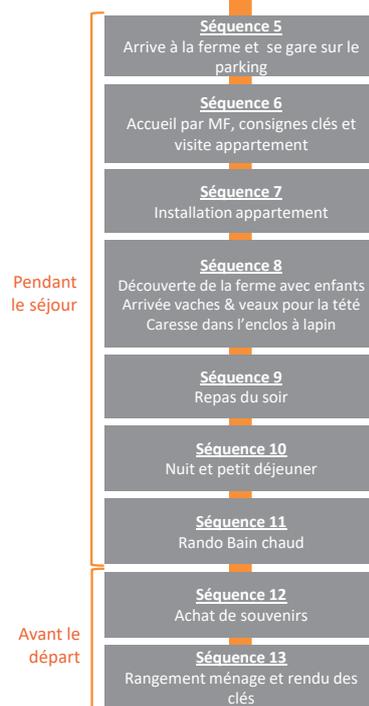
Comment à chaque étape, je peux **nourrir mon positionnement** et **enrichir l'expérience vécue** par mes clients?



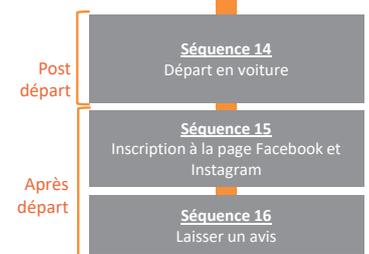
## Avant le séjour

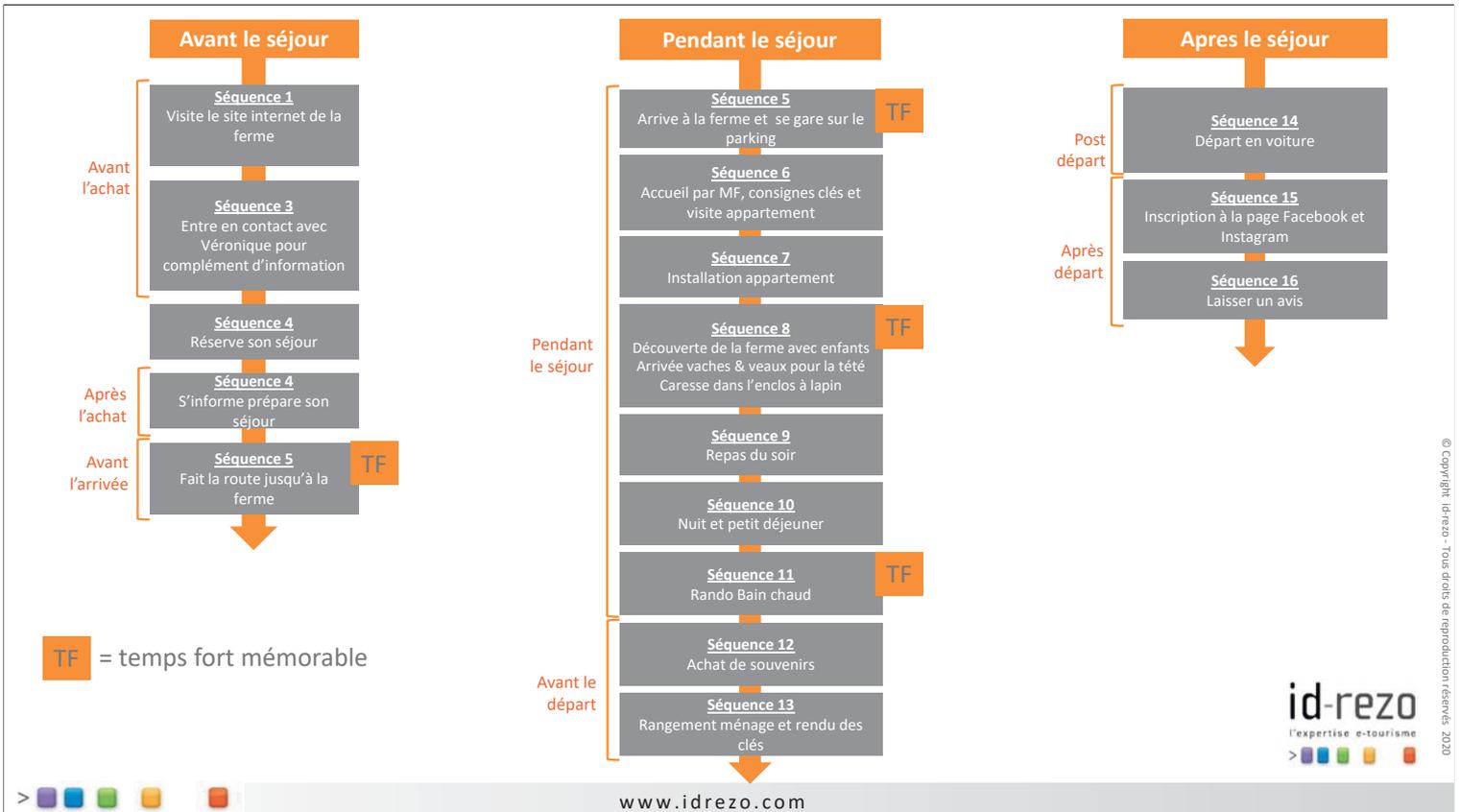


## Pendant le séjour



## Après le séjour





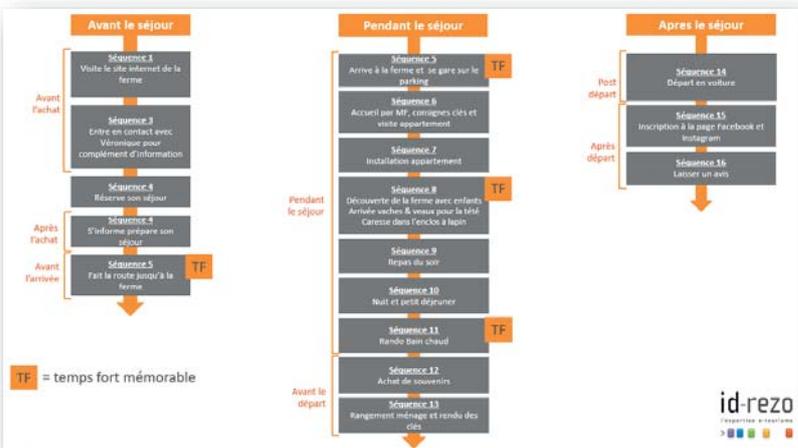
© Copyright id-rezo - Tous droits de reproduction réservés 2020



# Confrontez à vos clients types

## Ça marche ou pas?



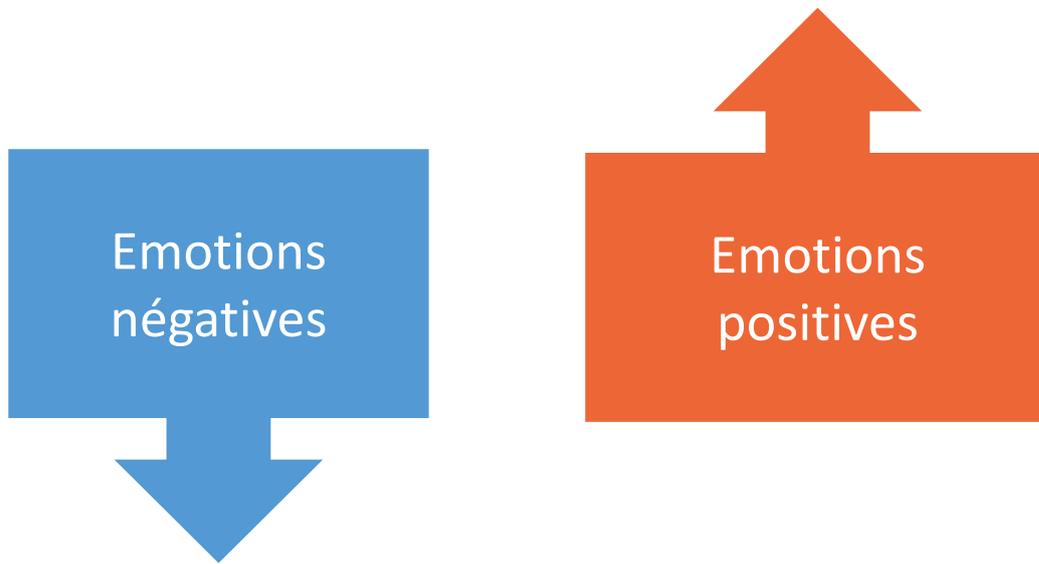


TF = temps fort mémorable

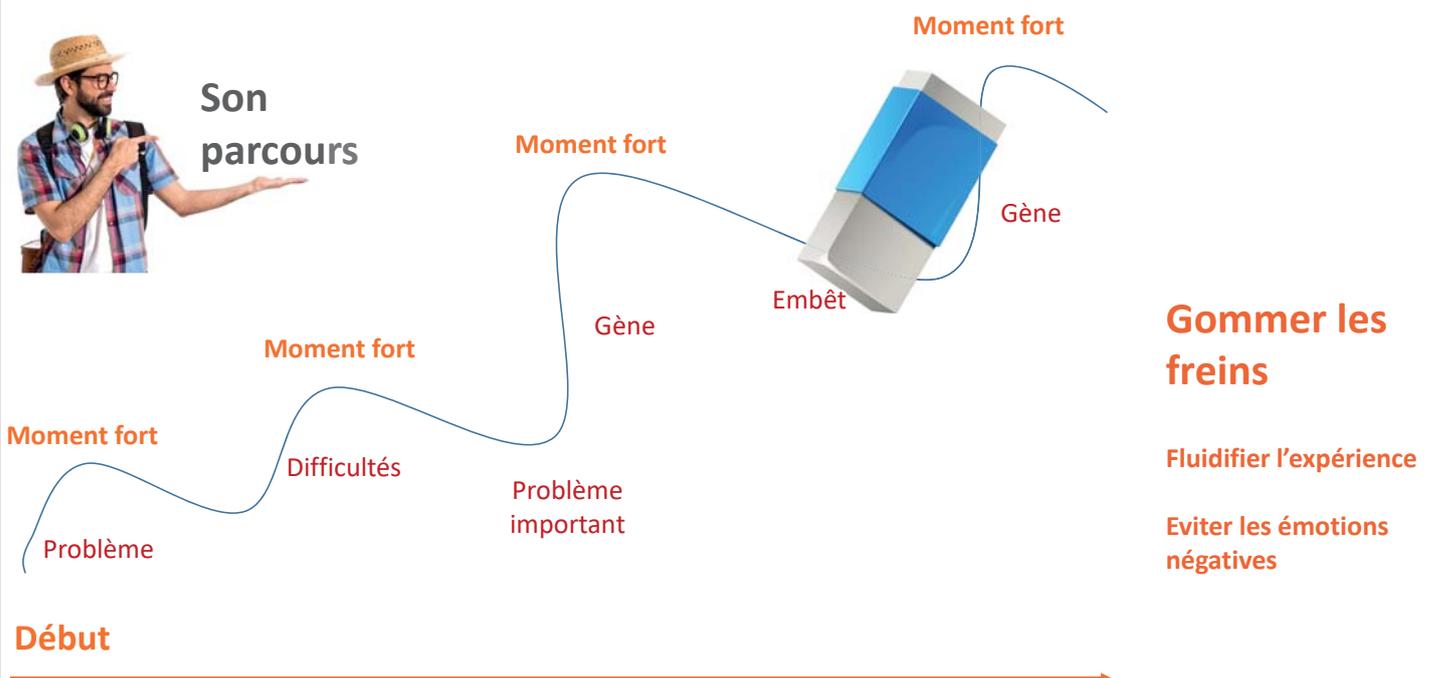
www.idrezo.com

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

# Un conflit émotionnel à gérer



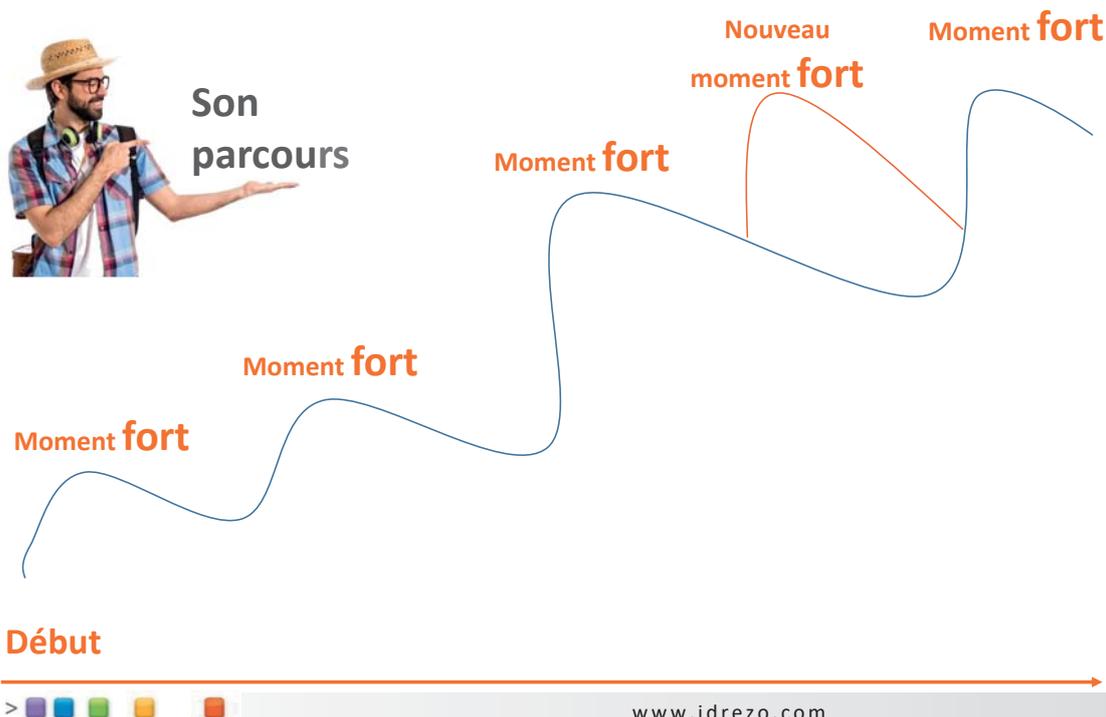
# 2 types d'action



## 2 types d'action



Son  
parcours



Augmenter le  
nombre de  
moments forts

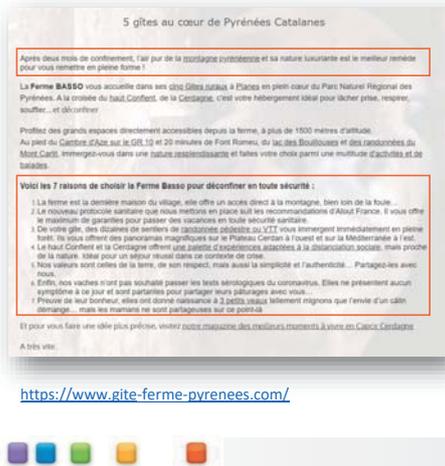
Les rendre plus  
forts

Enrichir l'expérience

Renforcer les  
émotions positives

On s'y prend comment ?

## Une promesse sur le site web



Après deux mois de confinement, l'air pur de la montagne pyrénéenne et sa nature luxuriante est le meilleur remède pour vous remettre en pleine forme !

Voici les 7 raisons de choisir la Ferme Basso pour déconfiner en toute sécurité :

1. La ferme est la dernière maison du village, elle offre un accès direct à la montagne, bien loin de la foule...
2. Le nouveau protocole sanitaire que nous mettons en place suit les recommandations d'Atout France. Il vous offre le maximum de garanties pour passer des vacances en toute sécurité sanitaire.
3. De votre gîte, des dizaines de sentiers de randonnée pédestre ou VTT vous immergent immédiatement en pleine forêt. Ils vous offrent des panoramas magnifiques sur le Plateau Cerdan à l'ouest et sur la Méditerranée à l'est.
4. Le haut Conflent et la Cerdagne offrent une palette d'expériences adaptées à la distanciation sociale, mais proche de la nature. Idéal pour un séjour réussi dans ce contexte de crise.
5. Nos valeurs sont celles de la terre, de son respect, mais aussi la simplicité et l'authenticité... Partagez-les avec nous.
6. Enfin, nos vaches n'ont pas souhaité passer les tests sérologiques du coronavirus. Elles ne présentent aucun symptôme à ce jour et sont partantes pour partager leurs pâturages avec vous...
7. Preuve de leur bonheur, elles ont donné naissance à 3 petits veaux tellement mignons que l'envie d'un câlin dérange... mais les mamans ne sont partageuses sur ce point-là

Besoin d'immersion nature, de vert  
Besoin de respirer, d'activités physiques

Besoin de fuir la foule

Besoin de se rassurer / risque Covid

Besoin d'immersion nature, de vert  
Besoin de respirer, d'activités physiques

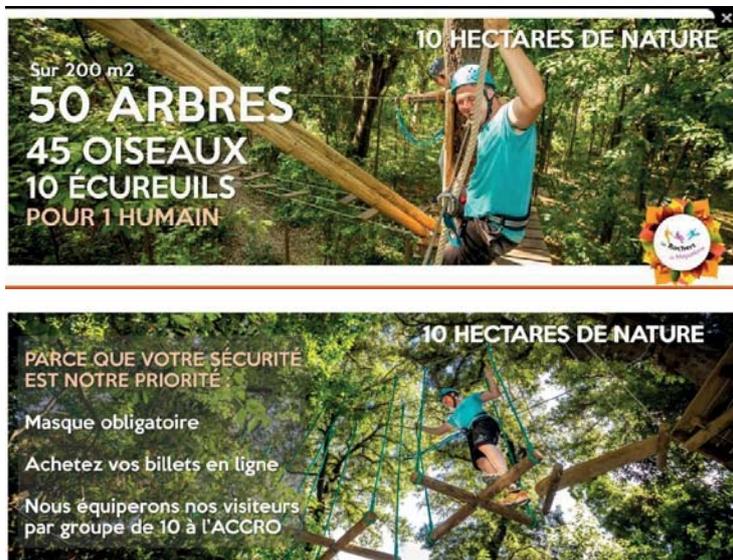
Besoin d'activités physiques et  
d'activités Culturelles

Besoin de valeurs

Besoin de légèreté

Besoin de légèreté

## Une promesse sur le site web



Besoin de fuir la foule

Besoin d'immersion nature, de vert  
Besoin de respirer, d'activités physiques

Besoin de légèreté

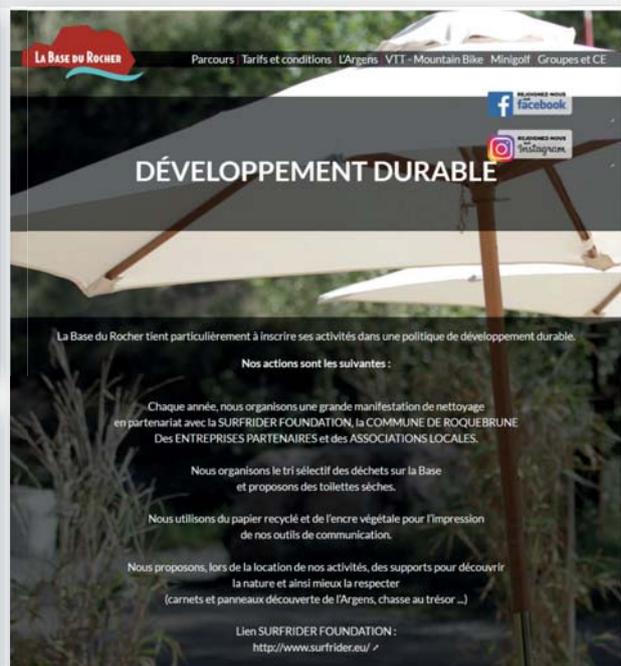
Besoin de se rassurer / risque Covid

Besoin de Sens

Un engagement qui rapproche !

Un positionnement affirmé sur des valeurs fortes et responsables

Pas d'effet d'annonce Prouvé par l'action



[https://basedurocher.fr/Engagements\\_Developpement\\_Durable](https://basedurocher.fr/Engagements_Developpement_Durable)

Implication client

Gommer une peur

Mix d'expériences

Valeurs et positionnement commercial

Chers Clients,

Grâce à la solidarité de la société "Expérience hôtel", nous avons pu rester en contact avec vous. Dès le début de cette crise, elle a généreusement mis son application gratuitement à notre service.

Cela nous a permis de vous adresser successivement ces 3 newsletters que nous vous remercions d'avoir pris le temps de lire. **Nous essaierons de garder ce type de communication dans un futur proche, sans pour autant être trop intrusifs. Vous êtes désormais conscients, que vous avez un rôle à jouer à nos côtés pour redonner un sens à notre métier.**

Comme vous, nous l'imaginons, le télétravail connaît ses limites et comme vous, nous avons tous hâte d'entendre le téléphone sonner, **la boîte mail déborder et surtout de vous voir de nouveau, chers clients, franchir le seuil de notre porte souriant et en parfaite santé.** Le chemin sera rude pour nous à la reconstruction mais, grâce à vous, nous pouvons l'envisager de façon plus sereine.

**« Priorité absolue à votre santé et à celle de nos équipes »**

Et pour vous accueillir, avec notre équipe, **nous avons travaillé une « autre » expérience de séjour, alliant protection sanitaire et bien-être.** Sans tomber dans un discours "ultra hygiéniste", nous vous devons plus que la propreté.

Votre regard et votre sensibilité face à l'hygiène sera plus forte ; il s'agira pour nous et nos équipes de vous apporter des réponses claires et des solutions adaptées. Le groupe Logis Hôtels a élaboré un guide opérationnel des mesures sanitaires indispensables à la relance de l'activité et chaque propriétaire les a adaptées à son établissement pour pouvoir afficher la charte de protection sanitaire et d'accueil.

**Il s'agit de la priorité essentielle à une reprise responsable et éthique. Nous, hôteliers indépendants, nous sommes conscients que nous devons vous apporter des garanties identiques au moins à celles mises en place dans les chaînes internationales**

**« Réservez en direct avec le groupe Logis Hôtels c'est valider l'idée d'aimer voyager dans un monde plus local, plus solidaire et plus égalitaire »**

Anticiper et agir resteront notre leitmotiv car notre hôtel fait partie d'un réseau d'hôtels qui perpétue la tradition hôtelière à travers toutes ses richesses.

**Notre métier ne s'arrête pas à « donner des clés et à faire des lits » comme le pensent certaines plateformes ; notre métier est de vous offrir l'expérience qui correspond au mieux à votre humeur et vos envies.**

Une complicité face à la difficulté de la crise!

Valoriser l'expérience client en l'impliquant

À partir des contraintes sanitaires

En insistant sur les tendances et valeurs actuelles

Une promesse : l'expérience au bénéfice du client

# Comment agir

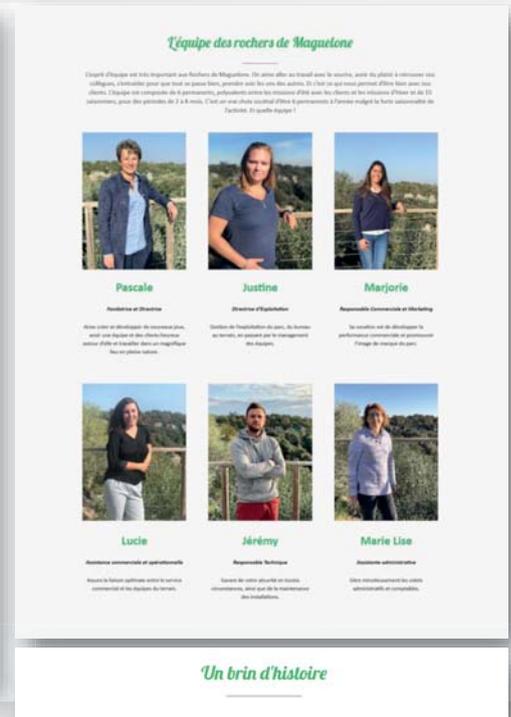
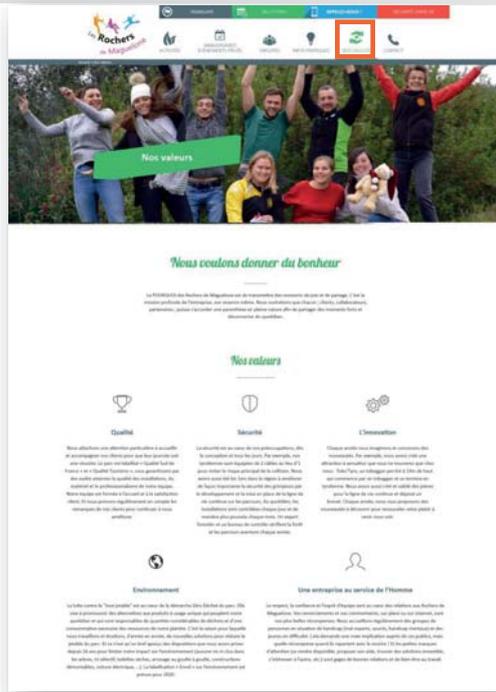
Mettre en avant ses valeurs

Entreprise responsable

Des salariés respectés et engagés

Une histoire de passion rassurante et attachante

Au bénéfice de tous... et particulièrement du client



www.idrezo.com

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

# Comment agir

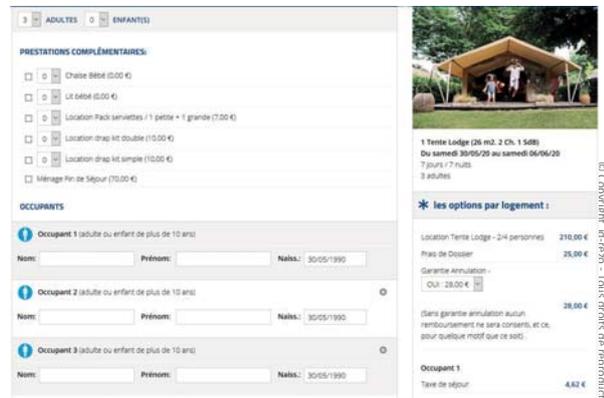
Faire sauter les freins

Fluidifier l'expérience de réservation

Accompagner son client

Bonjour Mr Dudragne, Nous avons eu votre visite sur notre site web, je vois que vous avez commencé le processus de réservation, et il semble que vous ayez rencontré un problème, puis je vous aider, vous apporter une solution ?

Besoin de simplicité, de fluidité



www.idrezo.com

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

## Comment agir



Mistral Gagnant

★★★★★ · 21 octobre 2017

Nuit du 31 octobre 2017 réservée avec mon meilleur ami. Contact par mail rapide, réponse assurée. Contact téléphonique très agréable et terrifiant à la fois... (j'ai essayé de tirer quelques info mais impossible de savoir ce qui nous attends...) Et rien que pour cette idée de l'inattendu je mets 5 étoiles.... En espérant que l'horreur et l'angoisse soit au rendez-vous... nous préparons de notre côté des plans de survie...



Yvan Piquemal

★★★★★ · 19 novembre 2017

Une nuit parfaite, acteurs au top, allez y sans hésiter Monsieur Shinning et ses locataires ont le sens de l'accueil et de l'horreur. Merci à eux pour cette nuit blanche.



**L'expérience  
démontre avant  
l'arrivée**

**Un contact qui plonge  
dans l'ambiance**



## Comment agir

**Nouer une relation  
priviliégiée et  
personnalisée**

**La force de l'humain**

**Rassurant**

**Un conditionnement  
positif**

**S'organiser**

**Le faire avec plaisir**



« Au début je les envoyais la veille de l'arrivée et puis 48h à l'avance c'est mieux.

Au fur et à mesure **je me suis organisée** en les envoyant en différé.

Le retour des clients : **surpris** de recevoir un sms d'un petit camping et bien sûr **enchantés** de voir que l'on pense à eux.

Pour l'année prochaine **je vais m'organiser** pour l'envoi d'un sms à l'arrivée mais aussi **au départ** pour les remercier.

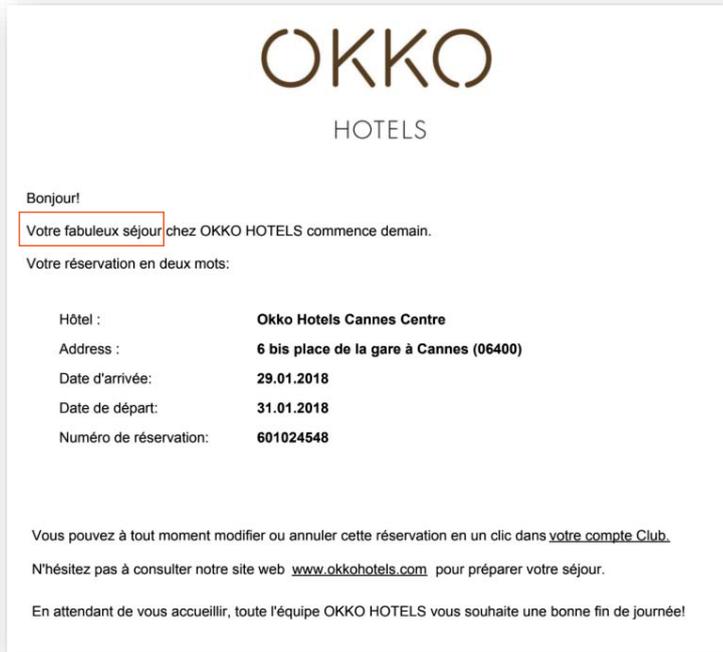
C'est du travail en plus mais **j'ai adoré.** »



Démarrer une relation privilégiée

On pense à vous...

Un promesse... à tenir



Attention de bienvenue

Message personnalisé

Cadeau



# Comment agir

**Du service +**

**L'attention qui fait la différence**

**Tout n'est pas commercial**



# Comment agir

**Du service +**

**Adapté à la situation**

**Véhiculant des valeurs**

**Centré sur le segment de clientèle**



# Comment agir

Besoin d'activités physiques et d'activités Culturelles



<https://www.gite-ferme-pyrenees.com/week-ends-et-balades/>

www.idrezo.com

La force de la recommandation

Prolonger l'expérience au-delà de vos murs

Autour de chez vous

L'expérience de votre client ne s'arrête pas à votre porte

Vous êtes un expert local

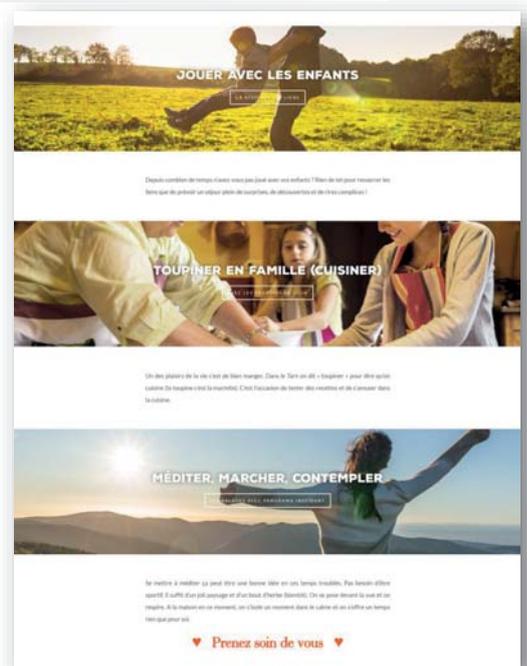
C'est une valeur forte

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

# Comment agir

Recommandation via les structures institutionnelles

Besoin d'activités physiques et d'activités Culturelles



<https://www.tourisme-tarn.com/2020/03/20/temps-de-revenir-a-lessentiel>

www.idrezo.com

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

# Comment agir

Besoin d'activités physiques et d'activités Culturelles



Recommandation directe auprès d'autres prestataires

Tranquillité

Simplicité

Fluidité

Force du réseau

Besoin d'être rassurer D'être bien accueilli



www.idrezo.com

Raviver les meilleurs moments, les souvenirs

S'appuyer sur les temps forts

L'image

la personnalisation



Quelle belle surprise ce matin... et je ne vous dis pas leurs sourires dès qu'ils sont rentrés de l'école... Vous êtes géniaux... A très bientôt 😊😊😊

Vous savez fait un heureux 😊😊😊 un tout grand merci à vous. Nous espérons que tout se passe bien pour l'équipe. A très vite. Biz de nous 3.

Un tout grand merci pour cette belle surprise dans la boîte aux lettres au retour de l'école! Les enfants (et nous!) fredonnent la chanson de Vicky depuis cet fin d'après-midi..."Le Dauphin" ne faisait plus partie de nos projets estivaux 2017, nous gardons cependant un excellent souvenir de notre séjour en juillet 2016, de l'infrastructure du domaine digne des plus grands, des piscines fantastiques, de votre équipe enthousiaste... **Bravo pour cette initiative automnale qui réveille l'envie de peut-être revenir un jour!**



www.idrezo.com



# L'expérience réussie !



 10 / 10

**Jean Louis**  
Mailly Raineval, France  
Janvier 2017

## Très bien

Que du bonheur merci pour tout.

## Réponse du gérant

Merci monsieur Briche le bonheur des fois c'est si peu de chose ! À très bientôt j'espère amitiés Cristina

**Si peu de chose... Mais tellement aussi !**

**Une expérience réussie**

*Merci.*

