

Atelier n°2

Le numérique, un outil transversal



1 atelier, 2 temps



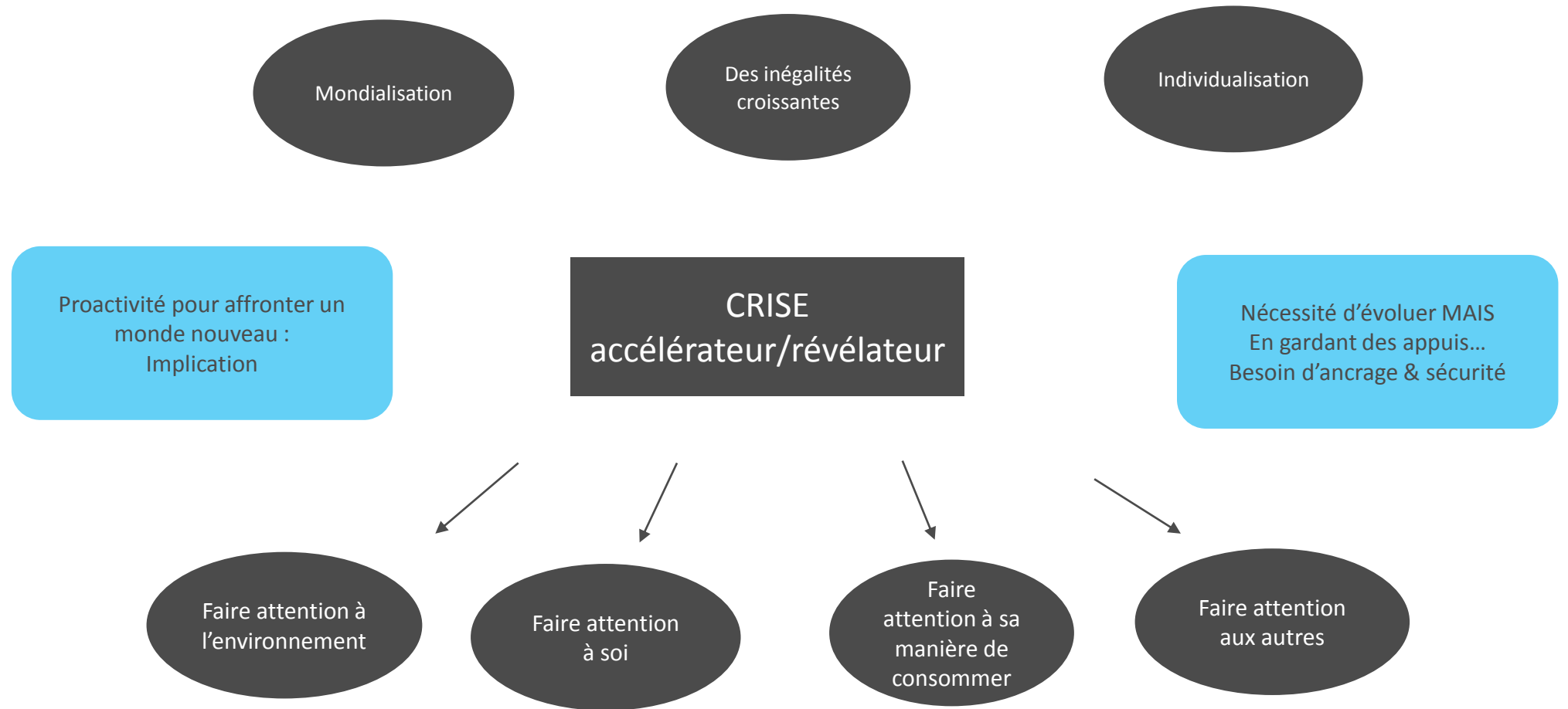
Elodie POUDEVIGNE
Office de Tourisme
La Rochelle



Julien VRIGNON
Office de Tourisme
Aunis Marais Poitevin



Le monde change...



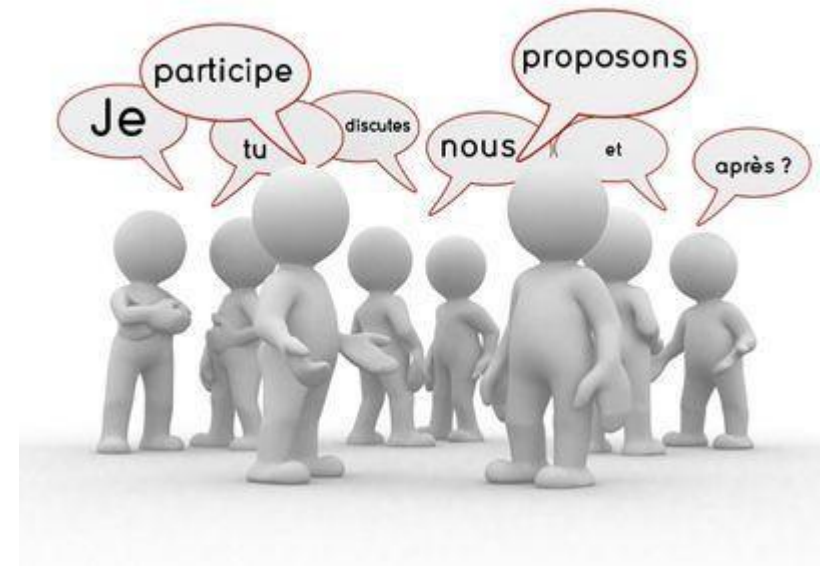
La société aussi...

- . La notion de temps désynchronisée
- . L'exigence
- . La recherche de contacts humains
- . Emergence du collectif et du collaboratif
- . L'expérience unique : le sur-mesure en force



Des nouveaux besoins

- . Se retrouver : le clan, la tribu
- . Etre rassuré
- . Se soucier de la qualité de vie
- . Reconquérir la rue
- . Apprendre en s'amusant
- . Se faire entendre en tant qu'individu, avoir la parole



Une consommation touristique... qui change aussi !

- . Division du temps de vacances
- . Désintermédiation
- . Négociation
- . Réservation : « First Minute » ≠ « Ultra Dernière Minute »
- . Partage et échange au-delà du cercle social

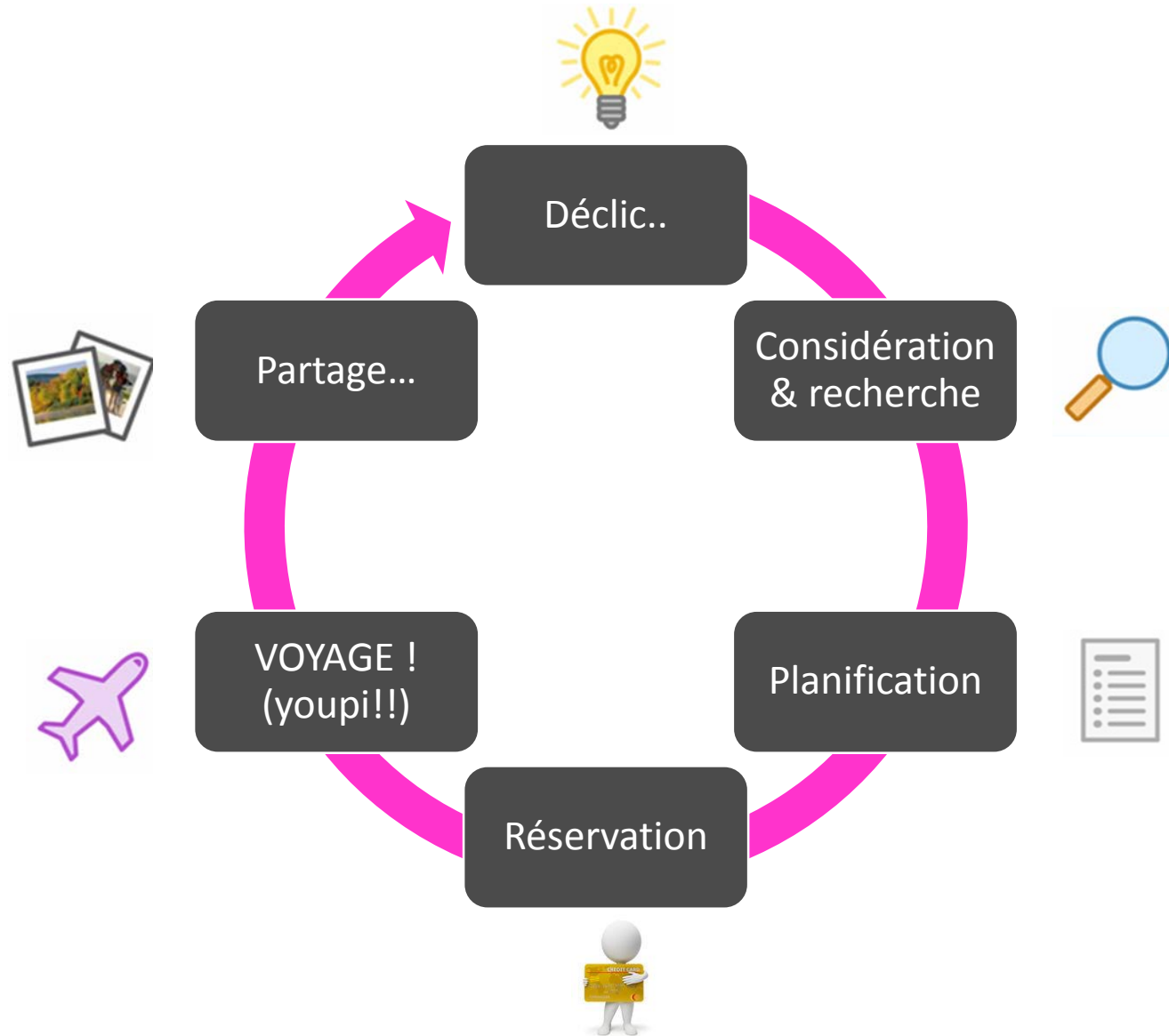


... c'était mieux avant ;-)



Mais ça, c'était avant ...

Le cycle de vie du voyageur



Définir une stratégie

N'oubliez pas... le commerce, c'est donner envie d'acheter !

- . Définissez vos moyens
Financiers, Humains
- . Cadrez vos objectifs
- . Considérez le client
- . Pensez « expérience client »

- . Pensez « outils » ... en dernier !



Une relation client à réinventer

- . Ecoutez vos clients
- . Faites des choix...
- . Travaillez les comportements et les concepts
- . Pensez QUALITE et SATISFACTION CLIENT
- . Pensez continuité de services on-line/off-line
- . Innovez constamment...



Merci !