

Conférence : Les enjeux du numérique dans le tourisme

Monsieur Maes a exposé les raisons qui doivent pousser chaque professionnel du tourisme à développer une stratégie numérique. Il a également repris certains points clefs à travailler pour avoir une politique numérique offensive.

1^{er} point : Les enjeux du numérique dans le tourisme

Les prestataires touristiques sont en pleine mutation. Les gros acteurs effacent progressivement les différences entre les filières, classements, labels...

Une économie « collaborative » qui s'est installée (AirBnB – Tripadvisor Expérience...).

Les établissements qui fonctionnent le mieux sont ceux qui cassent les frontières entre les différentes formes d'hébergement et qui placent l'expérience, l'échange et le partage au centre de leur proposition de valeur...

2^e point : Les comportements évoluent avec les générations...

Il faut passer de la logique « Venez tous ici parce que je suis « ça » parce que je suis là » à « Toi viens ici parce que tu vas vivre « ça », tu vas connaître ça ».

Cela implique de faire des choix, de cibler, d'adapter son offre, ses services, ses outils et ses messages.

3^e point : Adoptez une démarche pro-active :

Liker les pages des prestataires près de chez vous, et penser aux recommandations croisées. Envoyer un e-mail à chaque client de sa date d'arrivée.

4^e point : Soyez ou devenez populaire :

Utilisez les outils Google My Business, Local Guides, blog, forums... dans l'objectif de rendre populaire ses contenus. Plus un contenu est populaire, plus il sera bien positionné sur les résultats des moteurs de recherche. Optimisez son Google My Business avec ses nouveaux services (Google Réserve, produits/ services...)

5^e point : Investissez dans votre site web et vos visuels :

Ne négligez pas la qualité de vos visuels. Soyez toujours maître de vos mises à jour en pilotant vous-même votre site web.

6^e point : Pensez « e-réputation » :

Une e-réputation ne se bâtit pas quand on en a besoin, mais elle se développe et nécessite un effort régulier. La solution ne passe pas seulement par l'acquisition d'outils mais également par de l'organisation dans l'entreprise. C'est une vigilance continue et elle demande à aller vers « l'excellence »...

Intervention de Henri BOYER, Vice-Président du Conseil Départemental de la Lozère

La fibre optique = un enjeu majeur pour la Lozère :

- Un projet sur tout le territoire, qui ne laisse personne au bord du chemin.
- Pour créer de l'emploi et du développement économique
- Une intervention des collectivités pour suppléer à la carence de l'initiative privée.

Intervention de Régine BOURGADE, Vice-Présidente du Conseil Départemental de la Lozère

En parallèle du déploiement de la fibre sur le territoire, le Département souhaite accompagner le développement d'une stratégie numérique sur les territoires au service du tourisme. C'est ainsi que vient d'être mis en place:

- Un programme d'accompagnement des offices de tourisme vers le numérique : cet accompagnement se traduit par l'évolution des sites internet de destination pour une lecture facilitée sur smartphone et par un soutien à l'acquisition d'équipement numérique au sein des offices.
- Permettre un accès à l'information touristique 24h/24 et 7j/7 avec l'implantation de bornes numériques extérieures.

Elsa GUERIN, Chargée de promotion France & Europe, Lozère Tourisme - L'écriture web au service du marketing expérientiel !

Le tourisme est en pleine mutation avec de nouvelles attentes des clients et le défi de développer de nouveaux produits touristiques qui se doivent d'être :

- Authentiques : on veut du vrai !
- Sensorielles : on veut être immergés
- Actives : on veut contribuer
- Enrichissantes

L'importance des blogs et des réseaux sociaux dans les nouvelles façons de communiquer. Les avis clients sont une piste d'inspiration marketing pour vous aider dans la rédaction de vos propres contenus.

Objectifs = informer, crédibiliser, rassurer, mais aussi séduire, faire rêver, susciter de l'émotion.

Frédéric JULIEN, Manager pôle numérique, Lozère Tourisme - Le Parcours numérique et le déploiement d'outils numériques

Présentation du parcours numérique, de la place de marché Direct Lozère et de la gestion de la e-réputation des socio-professionnels = un véritable écosystème au service des prestataires.

Franck SOLER, Responsable numérique de l'office de tourisme Mende Cœur de Lozère et Alexandre ROUZIER, Directeur de l'office de tourisme Aubrac aux Gorges du Tarn

Accompagnement des professionnels par les offices de tourisme avec des :

Formations qualifiantes (ANT, Reporter Numérique de Territoire, Community Manager, Chargé de projet E-tourisme...)

Focus sur l'intégration des outils numériques par l'office de tourisme (Fairguest, Direct Lozère, Digimake...) + témoignage vidéo de La Ferme de Solpérière.

Madame Pascale Bonicel (Gérante de la société Le Soulio)

Le site web :

Obligation de réfléchir son site en mobile first.

Intégrer des visuels de qualité avec des mises en scène incluant de l'humain. Ceci est indispensable pour mieux valoriser son activité.

Le choix du web-master est prépondérant : Il faut que cela se passe le mieux possible d'où le fait que l'on a choisi un prestataire local. Ceci permet de pouvoir intervenir rapidement dès lors qu'il y a des évolutions à apporter ou des bugs à corriger.

La commercialisation en ligne :

Utilisation des dispositifs d'accompagnement pour être à la pointe. Réflexion sur des produits complémentaires aux produits et services principaux.

La gestion de la e-réputation :

Le Soulio se focalise sur Google My business pour gérer sa e-réputation car cet outil est beaucoup plus plébiscité et utilisé par les clients.

Arnaud MAES, IDRezo