

Comportements des clients sur le web : comprendre le cheminement numérique depuis leur canapé jusqu'à notre destination

Mardi 10 février de 14h30 à 17h : Mauléon
Jeudi 12 février de 14h30 à 17h : Hasparren

Offices de Tourisme de la Montagne Basque
Pays de Hasparren - La Bastide Clairence & Soule



Programme

- Présentation / tour de table
- Présentation : **Animatrices Numériques de Territoire**
- Notre sujet : le comportement des clients sur le web : comprendre le cheminement numérique de leur canapé à notre destination
 - le e-tourisme
 - le touristonaute
 - et vous professionnels, que pouvez-vous faire ?
 - vos défis
- Prochains ateliers
- Bilan de satisfaction

Et si on faisait connaissance ?





- Maïtena et Maite
- Animatrice Numérique de Territoire : formation qualifiante portée par la MOPA (struct régionale) en 2009 et destinée aux employés des OT & SI
- **Idée** : comprendre, découvrir, s'adapter aux évolutions du comportement des touristes sur Internet et aux évolutions des outils numériques
- **But** : conseiller, éclairer sur les questions que vous vous posez (fondamentaux et outils) sous forme de **conférences**, d'**ateliers pratiques** en petits groupes de 8 personnes maximum, de **tutoriels** mis à votre disposition
- Pôle Montagne basque : regrouper les 4 territoires = mutualiser les moyens matériel et humains

Entrons dans le vif du sujet

Mise en situation :
vous êtes un touriste comment
préparez-vous vos vacances?



Le e-tourisme



Quelques chiffres clés sur le e-tourisme en France

Etourisme = premier secteur du e-commerce (1/3 des transactions on line)

Poursuite de la croissance du e-tourisme = 12,4 milliards d'€ en France en 2013

- 80% d'internautes
- 62% = prépa de leur séjour sur Internet (= 30 millions)
- internaute → 38 recherches sur des sites de voyage avant de réserver un forfait (Source : Expédia)
- 45% = résa pour tout ou partie des vacs en ligne ; taux de conversion (= internaute réservant / internautes partant) sur Internet de 73%
- 72% = utilisation d'un moteur de recherche pour trouver le produit touristique réservé

Quelques chiffres clés sur le e-tourisme en France

- 20% des internautes partis et ayant préparé leur séjour en ligne ont consulté des réseaux sociaux lors de la prépa de leur séjour (actus festives et culturelles ; photos et vidéos, ...)
- 68% des recherches sur mobiles faites à la maison. Au revoir l'ordinateur de bureau et bonjour la tablette partagée sur le canapé !
- 20% des voyageurs partis ont utilisé des sites web ou appli mobiles de tourisme via smartphone

Quelques chiffres clés sur le e-tourisme en France

77% des réservations passent par internet



Quel que soit leur nationalité, la réservation la plus fréquente est celle réalisée directement auprès du prestataire par internet, mais ce phénomène est encore plus important chez les Hollandais et les Italiens où il concerne plus de 50% des touristes.



Ce sont les Britanniques, les Allemands qui utilisent le plus les sites de réservation en ligne, alors que les Espagnols privilégient les agences de voyages (sur internet ou sur leur lieu de résidence).



Les Français affichent le plus fort pourcentage de touristes réservant directement auprès du prestataire par téléphone ou par courrier (22%).

Internet est particulièrement prisé pour sa rapidité et sa facilité...



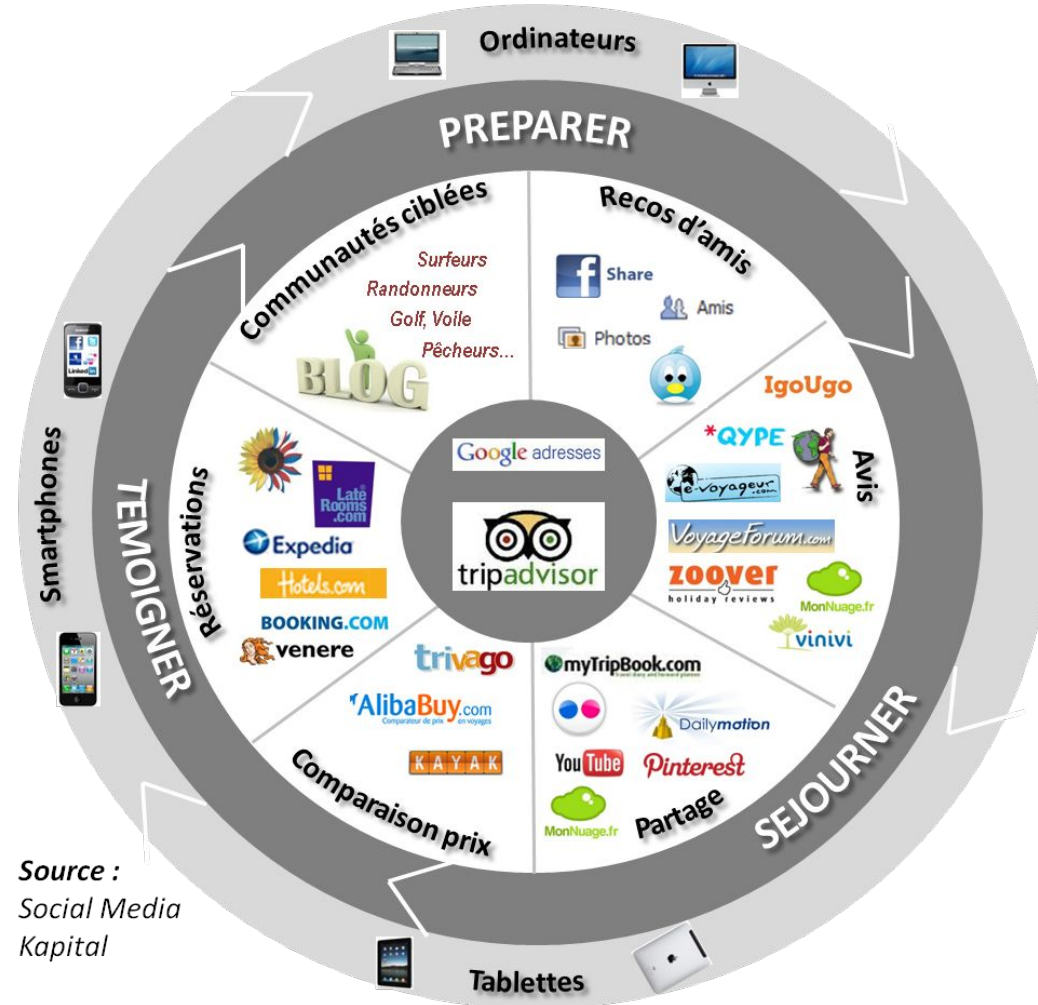
La rapidité et la facilité de la réservation sont plébiscitées par toutes les nationalités, sauf par les Italiens qui réservent directement sur internet pour des raisons tarifaires.

Aujourd'hui, Internet est un canal de vente incontournable.

Vos remarques face à ces chiffres ?



Le touristeonaute^{*}



Source :
Social Media
Kapital

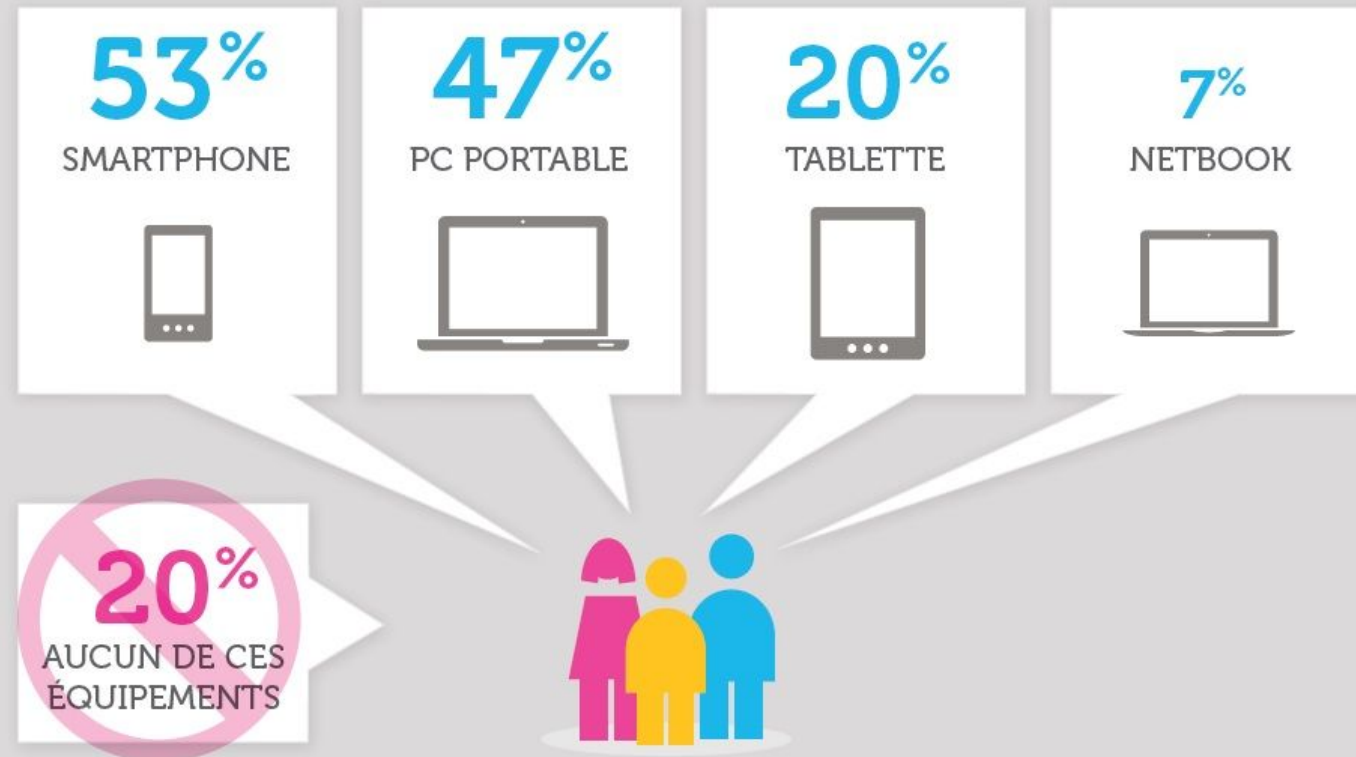
*
touriste potentiel qui
prépare ses vacances sur
Internet
=
contraction de
touriste-internaute

L'équipement du client



L'utilisation d'Internet en vacances

Quel(s) équipement(s) en vacances ?



L'utilisation d'Internet en vacances

Les actions sur Internet en vacances

En vacances, vous êtes-vous déjà connecté(e) sur internet pour...



Le comportement du client

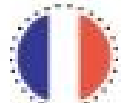
- compare et cherche le bon plan, le meilleur rapport qualité / prix
- effectue des recherches multi-critères (*budget, météo, activités à proximité...*)
- réserve en ligne et à la dernière minute : 31% des touristes se décident dans les 15 derniers jours
- préfère acheter sans intermédiaire (*impression de faire une meilleure affaire*)
- diminue les durées de séjour mais part plus souvent
- consomme moyennement sur place pour rester dans un budget défini (66%)
- consulte les avis clients : 88 % des voyageurs français se déclarent influencés par les avis clients ; 95% achètent après avoir lu un avis positif
- sur place ou de retour chez lui il partage son expérience sur les réseaux sociaux

Où les internautes vont-ils chercher l'information ?

Internet est la source d'information la plus utilisée



Les Espagnols et les Italiens sont ceux qui ont le plus recours à internet pour la recherche d'informations avant le séjour.



Les Français sont ceux qui sollicitent le plus la famille, les amis ou les collègues.

Les sites les plus consultés

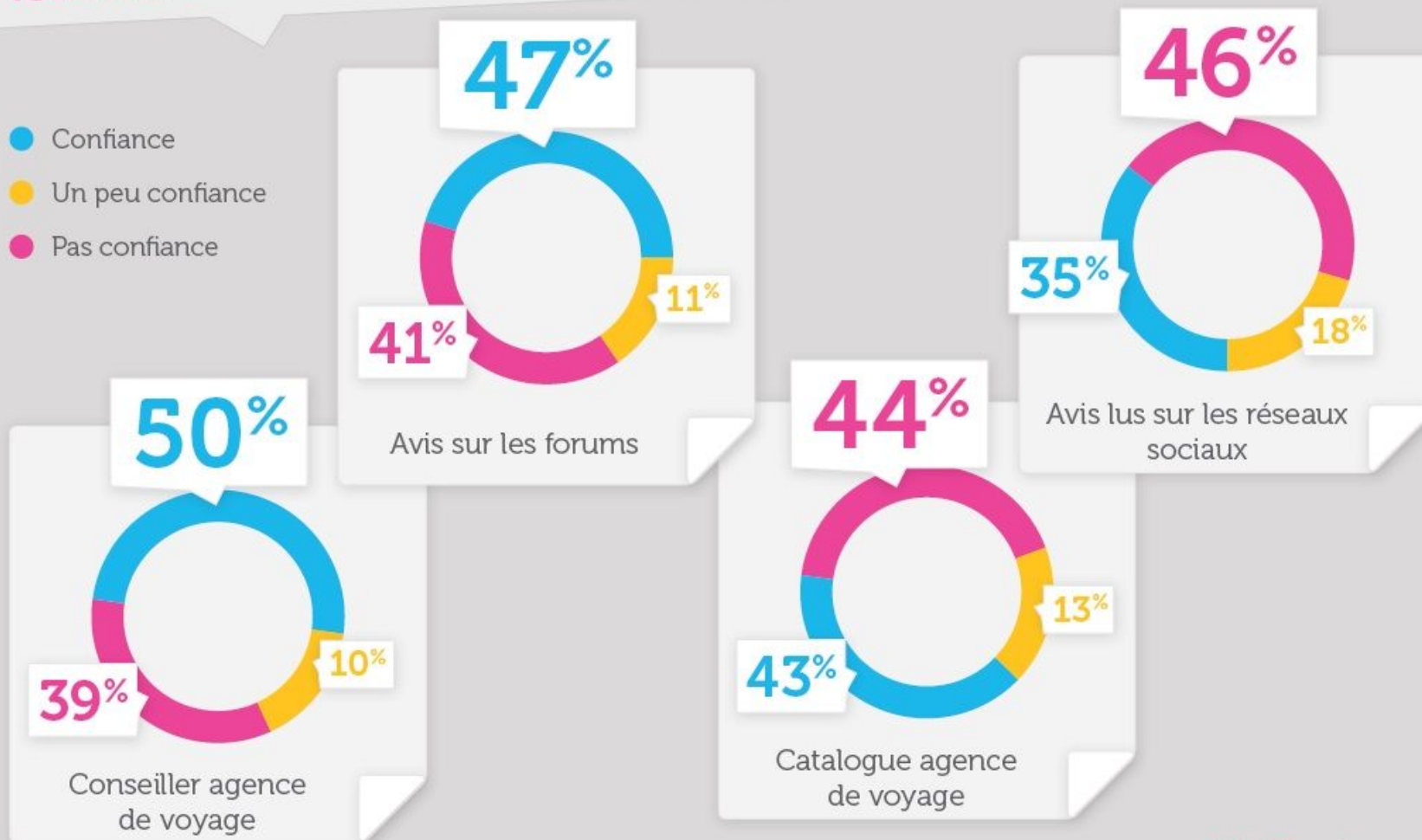
Tripadvisor arrive en tête des sites consultés

Sites consultés	Part des répondants	Nationalité la plus représentée
Tripadvisor	12,2%	Royaume-Uni
Google	9,5%	Pays-Bas
Booking	6,3%	Pays-Bas
Zoover	4,2%	Belgique
Expedia	3,8%	Allemagne
Trivago	2,8%	Royaume-Uni
Facebook	2,6%	Allemagne
Holidaycheck	1,9%	France
Forum	1,8%	Espagne
Hotel.com	1,7%	France
Thomas Cook	1,7%	Royaume-Uni
Guide du Routard	1,5%	Allemagne
Neckermann	1,3%	Belgique
Ciao	1,1%	Espagne
Site de l'hôtel	0,9%	Royaume-Uni
Office de Tourisme	0,8%	Allemagne
Lastminute	0,8%	Belgique
Site de la ville	0,6%	Italie
Sites touristiques	0,5%	France
Site des prestataires	0,4%	Pays-Bas

Les sources d'information les plus fiables

Vacances : les sources d'infos les plus fiables !

- Confiance
- Un peu confiance
- Pas confiance



Un touriste SoLoMo ...

- **SoLoMo = social, local et mobile**
 - **SOcial** : se sert des réseaux sociaux, sites d'avis, bouche à oreille
 - **LOcal** : Internet de séjour : géolocalisation et Internet sur le lieu de séjour
 - **MObile** : mobinaute → recherche d'infos sur place (agenda, act, ...)
- un comportement digital et multi canal

Quelles informations les internautes cherchent-ils ?

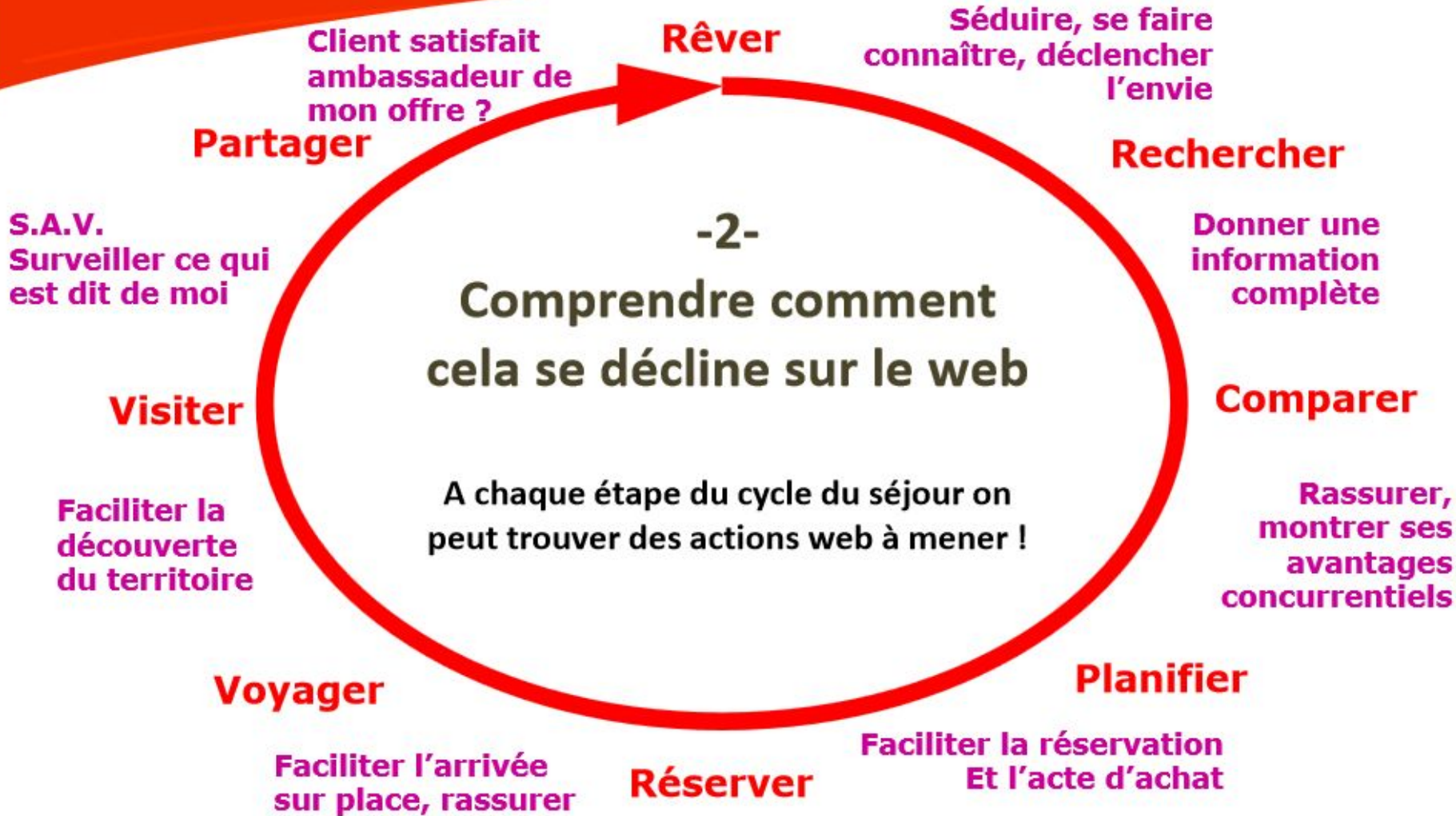
Quelles réponses ?

- où dormir → afficher les dispos en temps réel
- que visiter → présenter les points d'intérêt (sites, activités, ...) autour de vous
- comment c'est ? cherche à visualiser son futur lieu de vacances
- quelle météo durant son séjour ? → afficher un lien sur votre site
- la bonne affaire au meilleur prix
- comment y aller ? → proposer une carte et localiser votre structure, ou proposer un itinéraire
- combien ça coûte ? → afficher vos tarifs, et précisez de façon précise ce que comprend la prestation

Et vous professionnels, que pouvez-vous faire ?



LE CYCLE DU TOURISTE SUR LE WEB



1 / Partir de la pratique du touriste, du **cycle du voyageur** (comment il organise son séjour, vient sur place & rentre chez lui)

2 / Comprendre comment cela se décline sur le web : à **chaque étape, on peut trouver des actions à mener**

Et vous professionnels, que pouvez-vous faire ?

Avant le séjour

Étape 1 : séduire, se faire connaître, déclencher l'envie, le faire rêver

- Phase d'idée et d'inspiration. Influence de la famille des amis
 - visuels de qualité (photos, vidéos), référencement optimisé (nommer, tagger les photos, géolocaliser précisément, partager ...)
- Travaillez avec votre OT, en lui donnant des éléments lui permettant de remplir votre fiche sur la base de données Sirtaqui (textes, visuels, ...)

Étape 2 : informer

- Il cherche ! Il est en mode planification
- Racontez lui votre territoire
- Le petit truc en plus de votre offre
- Le prix : les agences de voyages sont les meilleures sur le marché, il est donc important d'être présent sur les sites d'agences de voyages ou sites de destinations afin de multiplier les chances d'être retenu

Et vous professionnels, que pouvez-vous faire ???

Avant le séjour

Étape 3 : faciliter la réservation et la vente

- Affichez vos disponibilités
- Vous êtes réservable en ligne ? affichez vos disponibilités ET proposez un lien pour réserver en ligne
- Phase de comparaison : les agences de voyages sont les premières, suivies de prestataires

Étape 4 : rassurer

- Message de remerciement
 - Commencez à lui parler du lieu sur lequel il passera ses vacances (bons plans, idées d'activités, coups de coeur, ..)
- Important : une présence en ligne diversifiée, des contenus pertinents et faciles à trouver

Et vous professionnels, que pouvez-vous faire ???

Pendant le séjour

Étape 1 : accueillez votre hôte

- Petit mail de bienvenue avant son arrivée : mail pratique, qui vous permettra d'expliquer à votre hôte comment venir chez vous [itinéraire, plan de localisation, coordonnées GPS]

Étape 2 : proposez du service numérique

- Le touriste recherche du WI FI gratuit : offrez-lui cette prestation ! Selon un Tripbarometer 80% des voyageurs dans le monde trouvent important que les hébergeurs proposent du Wi Fi gratuit. Mais via une connexion sécurisée

Étape 3 : pensez nouveaux usages en mobilité

- Proposez un site mobile
- Utilisez les réseaux sociaux pour partager des bons plans, ...

Et vous professionnels, que pouvez-vous faire ???

Après le séjour

Étape 1 : maintenez le contact avec votre client


- Petit mail de remerciement pour son choix
- Assurez vous qu'il soit satisfait : lui proposer de partager son expérience chez vous

Les avis clients :

- Nécessité d'exercer une veille active dessus
- Répondre aux avis négatifs & positifs

Exemples de bonnes pratiques

LES SOURCES DE CAUDALIE

ACTUALITÉS · GALERIE · NEWSLETTER · facebook · 

HÔTEL · RESTAURANTS & BARS · SPA · ÉVÈNEMENTS · ACTIVITÉS · OFFRES · BOUTIQUE · CONTACT

Meilleurs tarifs garantis et apéritif offert pour toute réservation sur notre site

ARRIVÉE

NUIT PERS. RÉSERVER

LES SOURCES DE CAUDALIE OFFRES SPÉCIALES

SAINT VALENTIN AU CŒUR DES VIGNES
Tourtereaux d'hier et couples de toujours, jeunes amoureux et vieux amants, nouveaux tandems et duos fusionnels, venez célébrer la Saint-Valentin et vivre

PRENEZ DE LA HAUTEUR ET DÉCOUVREZ NOTRE DOMAINE VU DU CIEL...
Appréciez les Sources de Caudalie en vidéo, son restaurant gastronomique, son hôtel 5 étoiles...

CHAMPÊTRE
fait vous permet de découvrir le e des Sources de Caudalie de d'un court séjour, à tarif

NUIT É
Profite gastro compr

<http://www.sources-caudalie.com/>

Beaux **visuels** grand format-diaporama
Solution de **réservation** bien en évidence

Page d'accueil (**Home page***) sobre, avec un **zoning*** clair

Ergonomie* travaillée : sobriété, lisibilité, navigation facile, rapidité → travail préalable sur l'**arborescence*** du site

Exemples de bonnes pratiques localement Hébergement de groupe



GÎTE ÉTAPE POUR PÈLERINS
Sur le GR65, 64120 Aroue (Pays Basque)

FERME BOHOTEGUIA

[NOS CHAMBRES](#) [NOTRE TABLE](#) [NOS TARIFS](#) [NOUS LOCALISER](#) [CONTACT](#)



BIENVENUE À LA FERME BOHOTEGUIA

Gîte d'étape pour pèlerins à Aroue (64)
DEMI PENSION à partir de 30€

On retient :


- très beaux visuels
- tarifs mais pas de résa en ligne ni dispos
- description des services proposés
- carte de géolocalisation
- des idées d'activités
- contacts utiles
- les avis clients

<http://ferme-bohoteguia.jimdo.com/>

Exemples de bonnes pratiques localement Hébergement en chambre d'hôte

On retient :

- coordonnées propriétaires
- très beaux visuels (du général au spécifique (chambres, etc))
- tarifs & dispos - mais pas de résa en ligne
- carte de géolocalisation
- météo
- des idées d'activités
- les avis clients
- liens de partage médias sociaux
- échange de liens



Maison Arantzeta

Accueil	Les chambres d'hôtes	Les petits déjeuners et la table d'hôtes	Côté séjour / côté jardin	La Ferme	Tarifs et disponibilités
Activités	Contact et situation	Liens			

Bienvenue à la maison Arantzeta au Pays Basque !

Au coeur du Pays Basque, sur le chemin de St Jacques de Compostelle, Michèle et Christophe Ampo vous accueillent dans leur maison restaurée du XVIème siècle dans le petit village de Larceveau.

La maison ARANTZETA est une ancienne ferme, datant de 1550, typique de la province de Basse-Navarre . Inhabitée depuis fort longtemps, elle a servi de bergerie jusqu'à ces dernières années.

En 2005, nous avons décidé de la restaurer tout en lui gardant son âme et son cachet.

Vous pourrez vous détendre dans nos chambres spacieuses où confort et calme sont assurés.

L'environnement est agréable avec une belle vue sur les montagnes.

De même, nous sommes agriculteurs et c'est avec plaisir que nous vous ferons visiter la ferme et notre élevage de brebis laitières.

IDEAL POUR SE RESSOURCER A LA CAMPAGNE !

ONGI ETORRI !

Michèle et Christophe Ampo
chambres d'hotels Arantzeta
64120 Larceveau


Tel : 05.59.37.37.26
ou 06.81.17.92.54

[Avis clients sur Tripadvisor](#)

[Avis clients sur Vinivi](#)

Météo

Aujourd'hui
4°
Peu nuageux
Vent: 14 km/h N.N.E.



<http://www.arantzeta.fr/>

Exemples de bonnes pratiques localement site de visite

The screenshot shows the website for 'Les grottes Isturitz & Oxocelhaya'. The header includes the site logo, a tagline 'Au cœur du Pays Basque découvrez un univers préhistorique, une merveille géologique, un site culturel et scientifique remarquable', and a 'Classées Monuments Historiques' badge. A navigation menu lists: LES GROTTES, VIE CULTURELLE, RESSOURCES SCIENTIFIQUES, ACTIONS PÉDAGOGIQUES, VALLÉE DE L'ARBEROUE, SOUTIEN, and BOUTIQUE. The main banner features a large 'IO' logo and a photo of a family, with text: 'Nouveau : Pour un soutien aux recherches, possibilité de dons en ligne' and 'EN SAVOIR PLUS'. Below the banner, a quote reads: 'Entre préhistoire, art pariétal et géologie, Il est des lieux où souffle toujours l'esprit de l'Homme.' Four icons represent: 'Visitez les grottes', 'Espace pédagogique', 'Espace culturel Arts et science', and 'Ressources Scientifiques'. The bottom section includes a photo of a valley, a 'Galerie photos' link, and an 'ACTUALITÉS' section with a news item: 'En 2015, vivez de nouvelles expériences avec nos visites thématiques' and a date '18/12/2014'.

On retient :

- répond aux questions des internautes : c'est où ? c'est quoi ? c'est ouvert ? combien ça coûte ? comment j'y vais ? et après, je peux faire quoi ?
- navigation claire
- valorisation des activités aux alentours
- galerie photos
- carte avec localisation des grottes
- actus
- contact mis en valeur
- site traduit
- lien vers médias sociaux via logo



intégrer les avis clients sur le site

<http://www.grottes-isturitz.com/>

Exemples de bonnes pratiques localement prestataire de loisirs

The screenshot shows the website for Arteka, a local leisure provider in the Basque region. The page features a large background image of a rafting team. At the top, there is a navigation menu with links for Rafting, Canyoning, Parc aventure, Trotinette descente, Groupes, and Hébergements. The main heading reads 'Activités Rafting, Canyoning, Deval' Bike, Parc aventure... et hébergements au Pays-Basque !'. Below this is a video player showing a person rappelling down a rock face, with a 'tripadvisor' badge. The text content includes a section titled 'Rafting Pays Basque et gîtes de groupes Pays Basque' with a description of the services offered, a section for 'La référence en Pays Basque' highlighting the professional staff and facilities, and an 'Actualités' section with two articles: 'L'histoire de la nage en eaux vives' and 'Le descente en rappels'. The footer contains contact information and a reservation form.

arteka

Rafting · Canyoning · Parc aventure · Trotinette descente · Groupes · Hébergements

Activités Rafting, Canyoning, Deval' Bike, Parc aventure... et hébergements au Pays-Basque !

Sports loisirs Pays Basque

Like this site on Facebook

tripadvisor

Rafting Pays Basque et gîtes de groupes Pays Basque

Du rafting à Bidarray, au canyoning à Saint Jean Pied de Port en passant par la via ferrata et de la trotinette de descente, ARTEKA est votre partenaire loisirs tourisme au Pays Basque.

Au coeur du Pays Basque, ARTEKA est votre partenaire privilégié pour l'organisation de vos week-ends et séjours au Pays Basque. Spécialiste des activités en Pays Basque, ARTEKA vous accueille pour pratiquer le rafting et canoë-raft, l'hydrospeed, le canyoning, le deval'bike, la via ferrata, le paintball, la pelote basque et jeux de force basque ou encore la randonnée dans la vallée de la Nive entre Bidarray et Saint-Jean-Pied-de-Port. ARTEKA vous propose de profiter de votre séjour au Pays Basque dans l'un de ses hébergements au pied du massif pyrénéens. Des gîtes de groupes à Bidarray en passant par le camping Aintzira à Iholdy, ARTEKA organise de A à Z vos séjours ou week-end au Pays-Basque.

La référence en Pays Basque

Notre équipe de professionnels vous accueille sur notre centre sportif tout confort. Équipé de vestiaires hommes / femmes avec douches chaudes, sanitaires, aire de pique nique avec barbecue et parking bus, vous trouverez sur notre centre tout le confort nécessaire dans une ambiance conviviale, familiale et chaleureuse.

Contactez-nous pour vos week-end sport au Pays Basque.

Actualités

L'histoire de la nage en eaux vives

14 Jan 2015 | Rafting

L'action de nager dans les rivières et de descendre un torrent à la nage n'est pas une nouveauté : Certains guerriers antiques firent cette action de nager à l'aide de vess.

Le descente en rappels

14 Jan 2015 | Canyoning

La descente en rappel est la façon la plus courante et peut-être la plus plaisante pour descendre une paroi quelconque. Utilisée principalement en

LIRE LA SUITE >

LIRE LA SUITE >

Contact

Centrale de réservation

Tel: +33(0)5 59 37 71 34

Fax: +33(0)5 59 37 78 92

On retient

- navigation claire
- galerie photos et vidéo
- coordonnées de la centrale de résa
- infos complètes pour chaque activité
- actus
- lien vers médias sociaux via logo
- badge Tripadvisor

<http://www.arteka-eh.com/>



Concrètement

- **Stratégie webmarketing** : ne pas mettre tous les oeufs dans le même plat
- Site efficace (**ergonomie**), bien indexé sur les moteurs de recherche (**être visible et vu**), qui **répond aux questions** : Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ?
- Textes courts, clairs ; **référencement naturel* optimisé** (échange de liens avec d'autres sites, ...)
- **Contenu** fiable, complet, pertinent, mis à jour régulièrement
- Visuels de **qualité** pour **séduire & rassurer** le touriste
- La **valeur ajoutée de votre prestation**
- Rubrique **contact** bien en **évidence**
- Si solution de réservation (Résadirect*, ...) **bouton "Réserver" en évidence sur toutes les pages** de votre site Internet



Sites où vous pouvez être présents

HOTELLERIE

Booking.com

Hotels.com
The Obvious Choice™

 **venera.com**

KAYAK

 **HRS**

 **Expedia**

hotel.info
check & book

liligo.com

ebookers.fr
réservez facile. voyagez tranquille

 **tripadvisor**

Plateforme
développée par le
CDT64

Google
Hotel Finder

trivago

Outil de réservation

 **RESADIRECT**
by MDIWAY

BOOKING64.COM
Réservez votre hébergement

en direct !

Réserver



Sites où vous pouvez être présents

HÔTELLERIE DE PLEIN AIR





Sites où vous pouvez être présents

LOCATIONS





Sites où vous pouvez être présents

CHAMBRES D'HÔTES



Booking.com





Pour aller un peu plus loin

- Possibilité de **partage via les réseaux sociaux**
- Outil d'**analyse des données** sur chaque page du site (Google Analytics)
- Avoir une **carte de localisation** (Google My Business*) pour faciliter l'arrivée de votre client et améliorer votre visibilité sur les résultats de recherche locale (du type : hôtel + Larrau)
- Indiquer vos **disponibilités, tarifs** et tenir votre planning de réservation **à jour**
- Avoir un **site qui s'adapte** aux différents **formats d'outils numériques** (tablette, smartphone, ordinateur)
- **Faciliter la découverte du territoire** → partenariat avec l'OT, en faisant un échange de liens
- **Veille sur votre e-réputation** et surveiller ce qui est dit de vous

D'ici fin 2015 : vos défis

DESAFIOAK



DITUT

- ❑ je définis ma stratégie webmarketing
- ❑ j'optimise ma présence sur Internet (contenu de qualité ; référencement naturel)
- ❑ je gère ma e-réputation sur Internet
- ❑ je rends mes outils compatibles (responsive webdesign)
- ❑ j'améliore ma réservation en ligne

Besoin de conseils ? d'aide ?



Ateliers numériques du premier trimestre



- **Référencement naturel et outils Google** (conférence avec Emmanuelle & Anaïs)

Google est le moteur de recherche utilisé par la majorité des internautes et ses critères de référencement changent en 2015 : Google Panda devient Google Pigeon !

Bonnes pratiques pour optimiser votre site pour le référencement naturel et le panel des outils Google qui peuvent vous aider

Mardi 17 février de 14h30 à 17h : salle Lutxiborda à Saint-Jean le Vieux

Jeudi 19 février de 14h30 à 17h : restaurant Chortaya à Arbouet

Ateliers numériques du premier trimestre



- **Google My Business : améliorer votre référencement en créant votre fiche géolocalisée sur Google** (atelier pratique avec Anaïs & Maitena)

Le saviez-vous ? Vous pouvez créer gratuitement une fiche géolocalisée pour votre établissement sur Google. Elle vous aidera à être mieux référencé.

Mardi 3 mars de 9h30 à 12h30 : Hasparren

Jeudi 5 mars de 9h30 à 12h30 : Saint-Jean Pied de Port

Ateliers numériques du premier trimestre



- Avis clients : vous en servir et non les subir (conférence avec Emmanuelle & Maite)

Très décriés, ils sont pourtant incontournables pour vendre : 67 % des internautes lisent jusqu'à 6 commentaires pour se sentir en confiance avant d'acheter (Psychologie du consommateur, Vouchercloud). Apprenez à les identifier et à y inscrire votre établissement pour les apprivoiser et y répondre !

Lundi 23 mars de 14h30 à 17h : Mauléon

Jeudi 26 mars de 14h30 à 17h : Saint Palais



**VOTRE AVIS
NOUS INTERESSE**

Ressources utilisées

Veille Info tourisme – Etude Raffour – Juin 2014

Ipsos – Les Français, les vacances et l’argent. Mai 2014

Etude CRT Bretagne - 2013

Formation ANT Touristic

Etude Netbooster, janvier 2013

Présentation “Développer ses ventes sur le Web : le spoints clés d’une commercialisation en ligne efficace et le plus en direct possible”. Lot Tourisme, novembre 2014

<http://www.samweb.fr/tripbarometer-enquete-comportements-voyageurs/#prettyPhoto>

http://www.tourmag.com/Infographie-le-tourisme-et-le-mobile_a72139.html

Merci de votre attention

Maitena Haristouy

05 59 29 65 05

Maite Hontaas Erbin

05 59 28 02 37



tourismemontagnebasque@gmail.com

http://www.montagne-paysbasque.com/

