

# Le web, comportement des clients... de chez eux à chez nous !

**Mardi 24 janvier de 9h30 à 12h30 : St Jean Pied de Port**  
**Jeudi 26 janvier de 9h30 à 12h30 : St Palais**

**Offices de Tourisme de la Montagne Basque**  
**St Jean Pied de Port-Baïgorry / St Palais**

Office  
de Tourisme  
Turismo bûlegoa



# A quelle sauce vous allez être mangé ...

→ ***Dites nous qui vous êtes nous vous dirons qui nous sommes !***

→ ***C'est quoi ...***

- e-tourisme
- qui sont les visiteurs
- les tendances pour cette saison
- le fonctionnement du voyageur
- Mais que faire ?!

→ ***On se revoit quand ?***



**Dites nous qui vous êtes !**



# Le sujet du jour ...

Comment mes vacanciers font  
pour arriver chez moi ?



# E-Tourisme

- **E-tourisme : toutes les activités touristiques en ligne**
- **38% des ventes en ligne**, soit  $\frac{1}{3}$  du e-commerce en 2015
- Chiffres d'affaires en France en 2015 : 18,5 milliards d'€
- **69%** des ventes touristiques en ligne sont des réservations d'**hébergements**
  
- **84%** des français sont des internautes
  
- **49%** des français partis en 2014 ont **réservé** tout ou partie de leur séjour **en ligne**
  
- **77%** des français partis ont **préparé** leur séjour **en ligne**



# Mais qui sont nos visiteurs ?

- **Chercheurs de bons plans** : souvent avec des enfants, ils flairent le moindre bon plan ; leur livre de chevet c'est TripAdvisor ; m-touristes (leur graal = la recherche sur smartphone)
- **Amateurs de luxe** : souvent en couple ; “profiter sans compter” leur devise ; suivent les avis clients
- **Sociables** : partage et communication sont leur mantra ; la famille et leurs amis ainsi que le bouche à oreille sont leurs premières sources d'informations ; attention aux recommandations d'autres voyageurs
- **Autonomes** : se débrouiller seul et voyager à leur manière ; la culture est essentielle par contre il peut pleuvoir c'est pas grave ; auteurs de nombreux avis
- **Chercheurs** : leur maître mot : per-fec-tion ; beaucoup de temps à faire des recherches en amont du séjour ; confiance aveugle en TripAdvisor ; payer plus pour avoir une chose spéciale et/ou unique
- **Habitués** : simplicité et facilité : reviennent plusieurs fois au même endroit pour s'éviter des recherches fastidieuses pour chercher où se détendre

# Qu'est-ce qui est "in" en ce moment ?

- Montée du **tourisme collaboratif** : partage d'expérience, recherche d'authenticité, contact avec les locaux
- **Voyages "blaisure"** : contraction des mots "business" et "plaisure" : 49% des voyageurs d'affaires profitent du temps libre pour faire du tourisme et 75% d'entre eux prévoient de le faire en 2017
- Envie de **découverte de coins reculés** : recherche d'authenticité
- Voyager pour **se ressourcer et se reposer**
- **Environnement** : 36% des voyageurs prévoient de prendre des options plus vertes pour leurs prochaines vacances
- **Budget plus important pour vivre des expériences** (diminution du budget "souvenirs")
- **Humain** : recherche de plus en plus le contact avec les locaux
- Expérience immersive avec la montée de la réalité virtuelle

# Que font-ils et comment choisissent-ils ?

- **Courts séjours : 37% des séjours en 2015**
- + courts, mais + souvent et + intenses
- **Comparer** : 30% des français comparent plusieurs destinations avant de choisir
- Partage d'expérience : 1/3 des voyageurs vont partager leur séjour sur Facebook
  
- **Réservation en ligne** : 49% des français ont réservé en ligne
- **Comparaison** rapport qualité/prix et **Photos attrayantes**
- **Masse d'informations** disponibles quasi illimitée sur internet : 39% s'informent sur les réseaux sociaux
  
- Recherches **multi-critères** : moyenne d'environ **12 critères principaux de choix** répartis en 3 catégories :
  - commodité : prix, climat, qualité hébergement
  - culture / découverte : paysages, dépaysement
  - activités : sorties, visites, activités pour tout âge





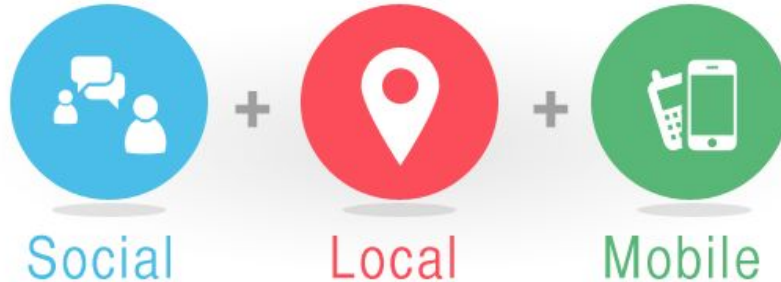
# Dans la tête du voyageur



# SoLoMo : du chinois peut-être ?

SoLoMo ? Qu'est-ce que c'est ?

- Contraction de trois mots : social, local, mobile
- **Social** : recherche du témoignage, retour d'expérience d'autres personnes pour faire son choix dans la préparation et sur place : réseaux sociaux, forums, sites d'avis clients ...
- **Local** : de la connexion sur place pendant les vacances ; savoir où est situé quoi ; offres géolocalisées
- **Mobile** : recherche d'informations sur place via les smartphones ou tablettes



Le meilleur ami de l'homme en vacances

# SMARTPHONE

*“Le doudou numérique”*

44% des voyageurs  
l'utilisent pendant  
le séjour



# A la recherche de l'information sacrée

- **Hébergement** : disponibilités en temps réel, réservation en ligne ...
- **Sites à voir** : que visiter ?
- **Visuels** : du territoire, de l'hébergement, des sites : pré-visualisation pour avoir une idée ....
- **Météo** : va-t-il faire beau pendant mes vacances ? climat annuel du secteur ....
- **Accès** au lieu de vacances : comment venir ?  
facile de circuler sur place ?
- **Tarifs**



Prêts ?



# Avant le séjour

## Phase de rêve, de recherche, de planification pour le futur visiteur

- **Se rendre visible** : être **présent sur internet** (site web personnel, présence sur le site du CDT, sur le site de votre office de tourisme) ; dire **où** vous êtes (géolocaliser votre offre en précisant votre commune, donner des repères géographiques connus du secteur) en travaillant vos **descriptifs** ; présence sur les sites d'avis clients ; échanges de liens ....
- **Séduire le futur voyageur** : de **beaux visuels**, des photos bien **nommées et légendées** ; mettre en avant vos **atouts** (ex : une piscine couverte et/ou chauffée, un PDJ à base de produits locaux exclusivement .....
- **Faciliter la réservation** : à minima indiquer les **tarifs**, un **formulaire de contact**, des **disponibilités** visibles en temps réel, donner la possibilité au visiteur de **réserver en ligne**
- **Informier/faciliter sa recherche d'informations** : commencer à donner des bons plans, des informations sur les sites à voir, les incontournables du territoire, les bonnes adresses ..... devenez un ambassadeur de votre territoire !



# Pendant le séjour

## Phase de concrétisation du séjour

- **Faciliter le séjour** : proposer une connexion Wifi (pensez m-tourisme et internet de séjour)
- **Humaniser la relation** : jusqu'à présent votre client n'aura eu avec vous qu'une relation par écrans interposés donc accueillez-le chaleureusement (un petit mot d'accueil, apéro ...). Pensez authentique !
- **Être une source d'informations** : comme vous l'avez fait dans la phase d'avant séjour en donnant quelques idées, pensez à proposer à votre client une source d'information la plus complète possible pour bien démarrer son séjour : petit livret d'accueil, brochures et cartes à disposition ...



# Après le séjour

## Phase de feedback/retour

- **Garder le contact** : envoyer un petit mail de remerciement à votre client
- **Encourager le dépôt d'avis** : votre client est satisfait ? Pensez à lui demander de rédiger un avis sur les sites d'avis où vous êtes présents (ex : dans votre mail de remerciement une petite ligne qui le suggère ....)
- **Répondre aux avis** : donner une réponse à TOUS les avis (vous donnerez ainsi une image professionnelle de votre établissement)
- **Fidéliser le client** : inciter le client à revenir (envoi de newsletter d'animations, publication de photos sur les réseaux sociaux ...)





# Ô cercle vertueux, mon beau cercle ...

En étant présents sur **plusieurs supports** :

- vous êtes **plus visibles**
- donc de **plus nombreux clients** sont **susceptibles** de vous voir
- donc une **augmentation** potentielle du **nombre de réservations** (et de clients)
- vos clients vont déposer des avis, des photos ... vont **partager** leur séjour chez vous
- donc vous êtes **cités de nombreuses fois** sur la toile

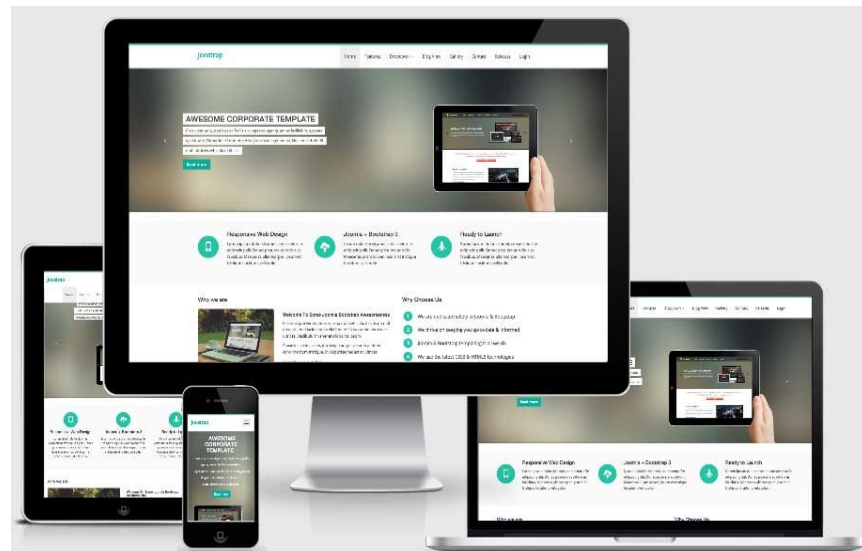


# Votre site internet ? Du chewing gum !

Avant mon site ne se lisait que sur un ordinateur .....



Mais ça, c'était avant !



# Exemple de bonnes pratiques

## **Camping Larlapean à St Martin d'Arrossa :**

- Visible sur plusieurs sites dès le résultat de recherche
- Présence sur au moins 1 réseau social
- Un site web adapté PC, ordinateur portable, smartphone et tablette
- Réservable en ligne

... mais des efforts à faire sur le nommage des photos !

## Camping Larlapean - Saint-Martin-d'Arrossa - booking.com

Annonce [www.booking.com/Camping/Larlapean](http://www.booking.com/Camping/Larlapean) ▼

4,5 ★★★★★ avis sur booking.com

Réservez **Camping Larlapean**, Saint-Martin-d'Arrossa. Sans frais de réservation.

Équipements: Connexion Wi-Fi Gratuite, Parking, Terrasse, Jardin

Réservation sécurisée

Réservez pour Demain

Réservez maintenant

Réservez pour ce Soir

Présence sur site de réservations en ligne

## LARLAPEAN | Camping Chalets Pays Basque

[www.larlapean.com/](http://www.larlapean.com/) ▼

LARLAPEAN, Camping chalets Pays Basque, vous séduira par son calme, son

camping LARLAPEAN composé de chalets bois, .

Nos offres · Nos chalets · La Côte Basque

Site en propre

## Camping Larlapean - Camping - 64780 Saint-martin-d'arrossa | Office ...

[www.saintjeanpieddeport-paysbasque-tourisme.com/fr/.../campings/camping-larlapea...](http://www.saintjeanpieddeport-paysbasque-tourisme.com/fr/.../campings/camping-larlapea...) ▼

Au cœur du Pays Basque, dans un environnement privilégié, notre camping composé de chalets bois, vous séduira par son calme et son panorama. Au pied du

Présence sur site de l'office de tourisme

## Camping Larlapean - Booking.com

[www.booking.com](http://www.booking.com) > ... > Pays basque français > Hôtels Saint-Martin-d'Arrossa ▼

Situé à Saint-Martin-d'Arrossa, à 34 km de Biarritz et de Saint-Jean-de-Luz, le **Camping Larlapean** bénéficie d'une piscine extérieure de saison et d'une vue sur ...

## Camping larlapean (Saint-Martin-d'Arrossa, France) - voir tarifs et avis

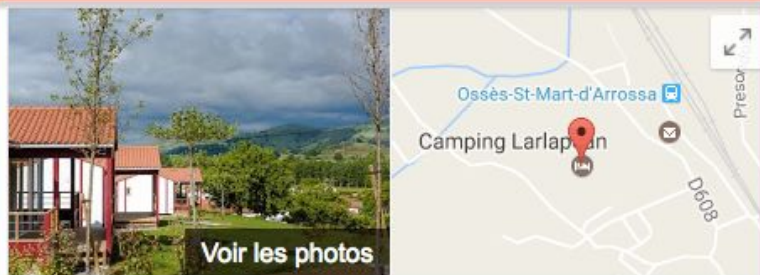
<https://www.tripadvisor.fr> > ... > Campings à Saint-Martin-d'Arrossa ▼

★★★★★ Note : 5 - 32 avis - Prix : 46 € - 84 € (Selon les tarifs moyens d'une cham

Réserver **Camping larlapean**, Saint-Martin-d'Arrossa sur TripAdvisor : consultez les

voyageurs, 16 photos, et meilleures offres pour Camping ...

Présence sur site d'avis



## Camping Larlapean ★

Site Web

Itinéraire

Adresse : 64780 Saint-Martin-d'Arrossa

Téléphone : 06 86 44 84 35

Annonces Vérifier la disponibilité

Arrivée

Départ

Présence d'une fiche Google My Business

Avis

Donner un avis

Ajouter une photo

4 avis de Google

Belles photos panoramiques



Arborescence facile

Accès aux réseaux sociaux



ACCUEIL

NOTRE DOMAINE

NOS CHALET'S

LOISIRS

NOS OFFRES

ACTUALITÉS

CONTACT



# Exemple de pratiques à éviter

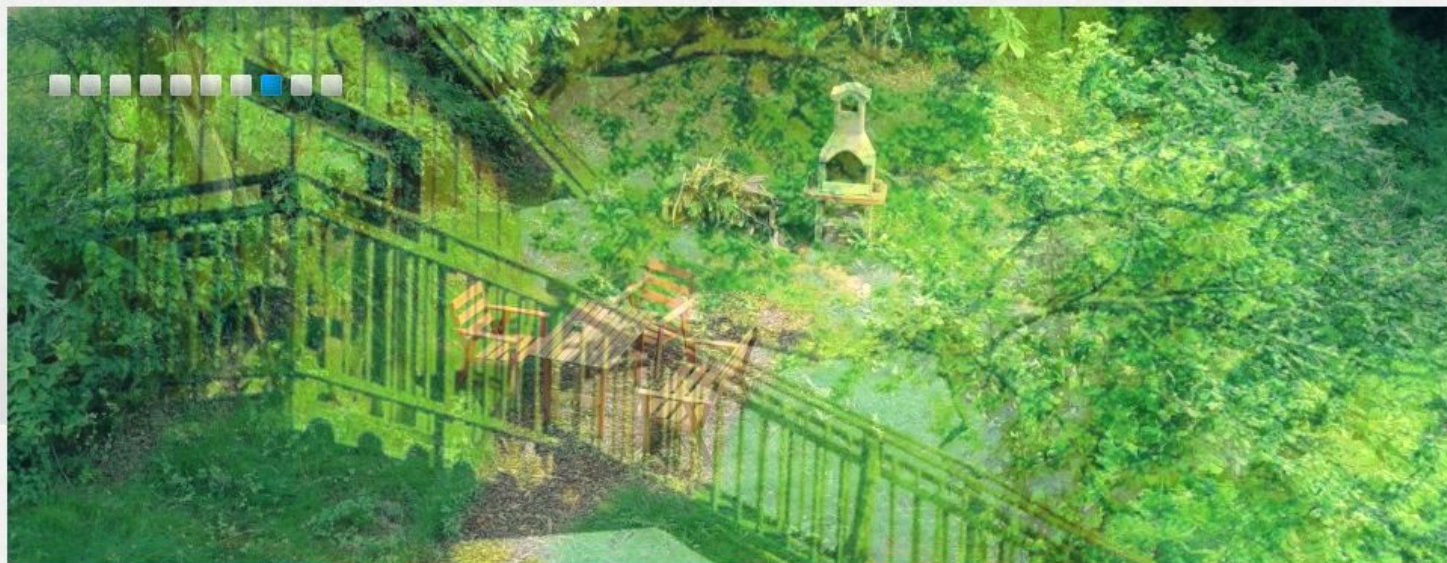
## La cabane perchée de Succos :

- Visible sur plusieurs sites dès le résultat de recherche
- Un menu clair

..... mais .....

- Des photos qui ne sont pas légendées et nommées
- Des photos de mauvaise qualité
- Lisibilité sur smartphone difficile

# La Cabane perchée de Succos

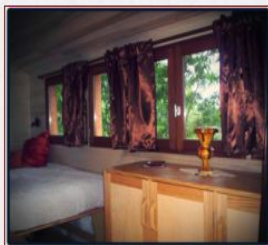


Diaporama de photos de mauvaise qualité sur un site difficilement lisible sur écran tactile

La chambre d'hôtes tout confort est perchée à 7 mètres de hauteur dans un chêne centenaire. Une passerelle ainsi qu'un escalier aisé vous élèveront vers ce cocon lumineux et ouvert sur terrasse.



Les photos ne sont pas légendées.

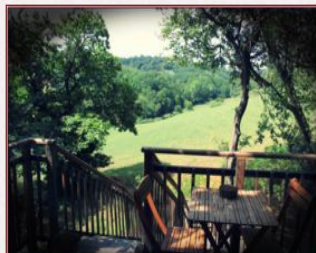


Un espace barbecue est prévu dans la prairie ainsi qu'une terrasse dans le bois.



#### Confort maximum :

La cabane est équipée d'une salle de bain avec WC, d'un micro ondes et mini-frigidaire... Le petit déjeuner est inclus dans le prix.



www.lacabaneperchee.fr/wp-content/uploads/2012/09/DSC00154b.jpg

Applications 64 APPLICATIONS RSX SOCIAUX CDT OTGB ANT MBASQUE P.EMBLEMATIKUES REFONTE SITE

Enregistrer sous

Bibliothèques Document

Organiser Nouveau dossier

Favoris

- Ordinateur
- SCAN
- Téléchargements
- Mes documents
- hubiC

Bibliothèques

- Documents
- Images
- Musique
- Vidéos

Ordinateur

- Disque local (C:)
- Disque local (D:)
- C sur BUREAUZ

Réseau

Nom du fichier : DSC00154b

Type : \*.jpg

Cacher les dossiers

les photos ne sont pas correctement nommées ce qui peut nuire au référencement (à la visibilité de l'établissement)



## En bref ...

- Ne pas mettre tous les oeufs dans le même panier : **multi-supports**
- Si vous avez un site internet : bien l'indexer par moteurs de recherches
- Voyageurs de demain = **génération Y** = grands utilisateurs du web (réseaux sociaux, forums, avis clients ...)
- **Contenu de qualité** et **adéquat** (textes, photos..) pour **séduire** l'internaute
- Si vous avez un site internet : travailler l'**ergonomie** : faire simple et efficace
- Avoir un **site RWD, qui s'adapte à tous les supports**
- Empathie : se mettre à la place du touriste ; répondre aux besoins et questions :  
Où ? Quoi ? Comment ? Quand ? Qui ?
  
- Être **visible**
- **Surveiller** et **gérer** votre **e-réputation** (tout ce que l'on dit de vous sur le web)

# Prochains rendez-vous



**E-reputation : ce que l'on dit de vous sur le web**  
*avec Maïte et Anaïs*

*Comment ?! On parle de moi sur Internet et je ne suis pas au courant ! Mais comment je dois faire pour contrôler la rumeur du net ... Pas d'inquiétude on vous dit tout, vous deviendrez vite incollable ... Avis clients, réseaux sociaux, alertes de mention de mon nom ...*

**Mardi 7 Février, de 9h30 à 12h30**

Communauté des Communes - St Jean Le Vieux

**Jeudi 9 février, de 9h30 à 12h30**

Pépinière d'entreprise - Route de Gotein - Libarrenx

# Prochains rendez-vous



## Référencement naturel *Avec Emmanuelle et Maitena*

*91% des français utilisent Google, ce qui en fait le premier moteur de recherche utilisé. Il est donc indispensable d'être le mieux placé dans les résultats des requêtes faites sur Google, afin d'être visible. Pour cela, le référencement naturel apparaît comme l'un des outils vous permettant d'espérer remonter dans les résultats de recherche Google. Mais qu'est ce que le référencement naturel ? Quels sont les outils qui peuvent vous permettre de l'améliorer ? Cet atelier abordera ces notions et vous donnera des astuces pour améliorer votre référencement naturel.*

**Mardi 7 Mars, de 9h30 à 12h30**

Pépinière d'entreprise - St Palais

**Jeudi 9 Mars, de 9h30 à 12h30**

Communauté des Communes - Hasparren

# Prochains rendez-vous



## Web Éditorial ou comment écrire pour le web ? *avec Emmanuelle et Maïtena*

*Écrire pour le Web, c'est répondre à la fois aux besoins des internautes et aux exigences des moteurs de recherche, afin d'améliorer la visibilité de son offre. Un contenu rédactionnel pertinent permettra à votre offre de mieux remonter dans les requêtes Google notamment. Mais on ne rédige pas sur le Web comme l'on rédige sur support papier : il convient de respecter un certain nombre de principes, que cet atelier vous présentera et ce, afin de mieux faire passer votre message, atteindre votre cible et plaire aux moteurs de recherche !*

**Mardi 21 mars, de 9h30 à 12h30**

St Palais

**Jeudi 23 mars, de 9h30 à 12h30**

Communauté des Communes - Hasparren

# Prochains rendez-vous



## Photo, ou comment séduire les internautes par l'image ? *avec Maité et Anaïs*

*Les visuels font partie des contenus plébiscités par les internautes. Ainsi, 80% des vacanciers choisissent leur future location en fonction de la photo (source : Abritel). “Une image vaut 1000 mots” : la qualité des visuels est donc primordiale, afin de séduire et déclencher l’acte d’achat de l’internaute. Mais qu’est-ce qu’une bonne photo ? Quelles sont les règles de base à adopter ? C’est ce à quoi nous nous efforcerons de répondre lors de cet atelier, par le biais de conseils et d’exemples de bonnes pratiques.*

**Mardi 28 mars, de 9h30 à 12h30**

Pépinière d’entreprise - Route de Gotein - Libarrenx

**Jeudi 30 mars, de 9h30 à 12h30**

Communauté des Communes Lutxiborda - St Jean Le Vieux



**KEEP  
CALM**

**ET**

**VOTER**

**POUR NOUS**

**Les profs étaient pas géniales ...**

**ou**

**Satisfaits ?**



**KEEP  
CALM  
AND**

**VOTE FOR  
US**

# Sources

- <http://www.lechotouristique.com/article/e-tourisme-les-tendances-a-l-horizon-2017,79532>
- <http://www.tendancehotellerie.fr/articles-breves/communique-de-presse/7059-article/8-tendances-de-voyage-qui-marqueront-2017-selon-les-experts-booking-com>
- <http://www.eturisme.info/promenons-nous-dans-le-virtuel/>
- <http://www.ipsos.fr/ecouter-ses-clients/2016-10-31-comportements-et-profil-voyageurs-connectes-en-2016>
- <http://www.blogdumoderateur.com/tripbarometer-2016/>
- Baromètre 2016 - Guy Raffour - Raffour interactive



Vos ANT préférées se sont pliées en 8 pour vous offrir en 2017, une plateforme internet où vous retrouverez toute l'information numérique (ateliers, conseils ... ) et même un blog !!

**Le nouveau rendez-vous du numérique sur :**

**<https://montagnebasque.jimdo.com>**



**Merci de votre attention**

**Emmanuelle DISSARD**

05 59 65 71 78

**Anaïs INÇAURGARAT**

05 59 37 03 57



**[tourismemontagnebasque@gmail.com](mailto:tourismemontagnebasque@gmail.com)**  
**<http://www.montagne-paysbasque.com/>**

