

4 juillet 2019

RENAÎTRE ICI

Journée technique

Commercialisation des produits touristiques de loisirs

Annecy



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme



RENAÎTRE ICI



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

Mot de bienvenue



MICHEL RAYOT

PRÉSIDENT DE L'OFFICE DE TOURISME DU LAC D'ANNECY

YANN CLAVILLIER

DIRECTEUR DE L'OFFICE DE TOURISME DU LAC D'ANNECY



RENAÎTRE ICI

01

Les objectifs et le programme de la journée



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

RENAÎTRE ICI

Comprendre et échanger autour des enjeux liés à la commercialisation des activités :

- Importance d'une stratégie commerciale adossée à une stratégie touristique
- Méthodes et démarches pour animer et associer les acteurs des territoires
- Retours d'expérience : difficultés rencontrées, freins, facteurs de réussite...
- Discussion sur la mise en œuvre opérationnelle et les outils potentiels

> Une réponse aux attentes et aux usages des clientèles



RENAÎTRE ICI

10 h : Matinée d'échanges

- Actualité et mise en perspective
 - Aurore RODDE, chargé de mission E-commerce à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme
- Retours d'expérience des Offices de Tourisme d'Annecy et de Haute-Maurienne Vanoise –
 - Yann CLAVILLIER, Julien TEULÉ, Corinne BINET et Solène RAFFORT
- Echanges et débats

12h15 - 14h : Pause déjeuner

14h - 16h : Table-ronde

Rencontre avec des prestataires engagés avec l'OT du Lac d'Annecy



LES ÉCHANGES



RENAÎTRE ICI



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme





RENAÎTRE ICI

02

Actualités et mise en perspective



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

L'industrialisation et la mise en Marché digital des activités touristiques est une tendance mondiale très forte.

Des centaines de millions d'euros y sont investis par les grandes plateformes et dans des start-ups qui disruptent les marchés !

Pour le moment, le ratio ONLINE des activités est faible par rapport à celui des hotels : seulement 8 à 10 % des activités sont réservables Online

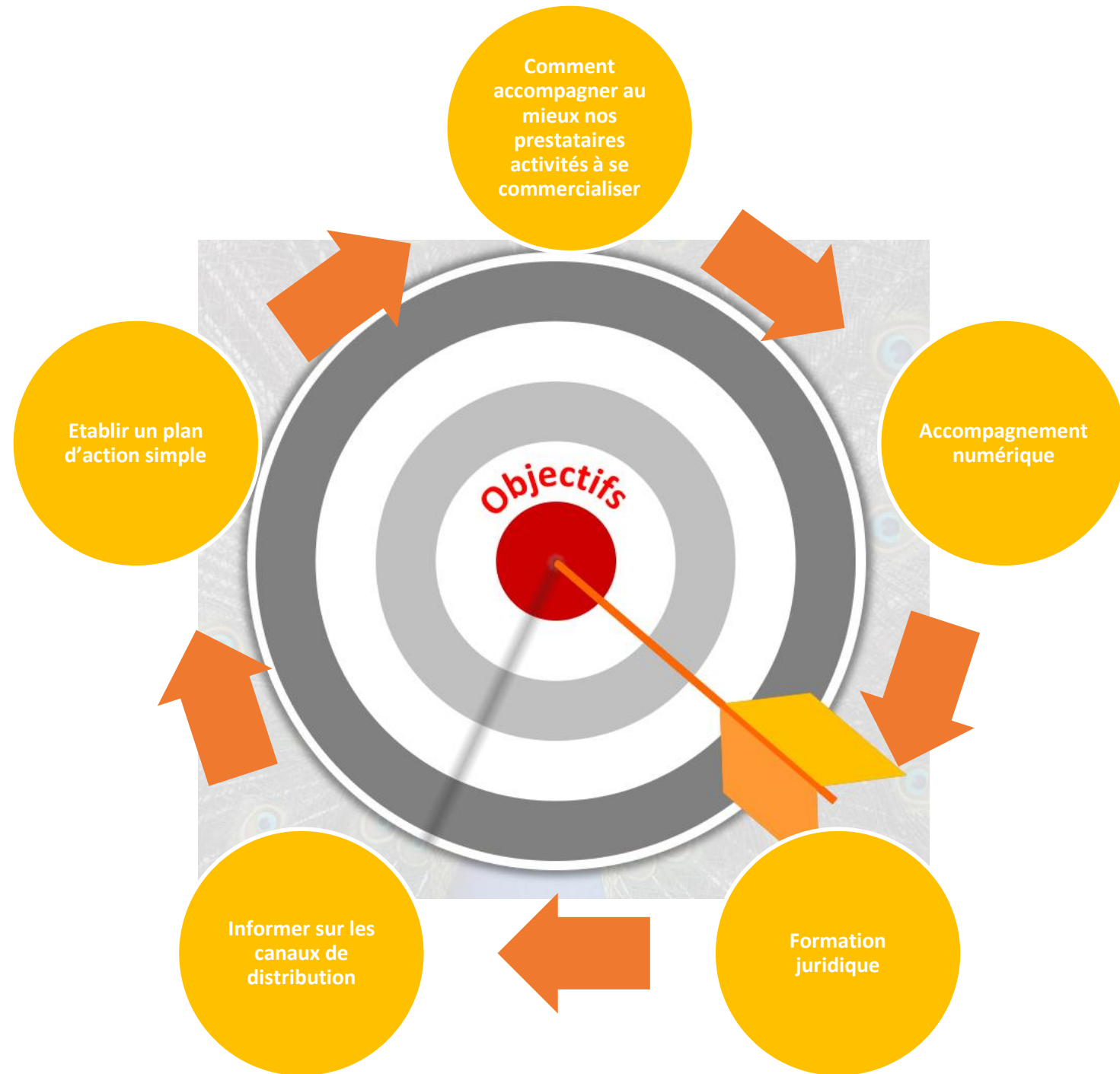
Il est VITAL de ne pas reproduire les mêmes erreurs que les hôteliers et d'aider les professionnels à mettre en place les bonnes stratégies et les bonnes pratiques afin de rester autonome et efficace sur les marchés.



RENAÎTRE ICI



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme



RENAÎTRE ICI

Comment les accompagner ?

1. Bien comprendre le fonctionnement de ces acteurs :

- Organisation de travail
- La saisonnalité
- La maîtrise sur la grille tarifaire
- Les conditions générales de vente
- Le réseau de distribution
- Les partenariats
- Analyse des retours sur l'investissement

2. Choisir et mettre en œuvre les circuits de distribution en cohérence avec sa politique commerciale et son secteur d'activité

3. Définir et mettre en œuvre son plan d'action annuel de commercialisation Online et offline et optimiser le mix entre les ventes directes et ventes via les distributeurs



Rappel du contexte

« Prendre des décisions stratégiques et rester compétitif dans un environnement d'affaires complexes »

RENAÎTRE ICI



Cercle vertueux de la commercialisation

06. ADAPTATION

05. FIDELISATION

04. RESERVATION



01. PROMOTION

02. SEDUCTION

03. INFORMATION

RENAÎTRE ICI



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

Accompagnement à la transformation numérique

Favoriser la vente en ligne directe et ne pas mettre tous les œufs dans le même panier



71 % des clients des OTA's souhaitent réserver autre chose que leur logement, notamment des activités de loisirs.

La réservation en ligne d'activités et de loisirs pèse pour 8% du total des réservations (hôtels, avions, etc ...) et leur croissance semble continue depuis ces deux dernières années.

D'ici 4 ans, ce marché devrait même doubler avec l'arrivée progressive et massive de nouvelles offres réservables en ligne. Car, pour l'heure, si ce marché reste "timide" selon certains, il reste tout de même le "3ème secteur le plus prometteur du business en ligne" et cela, en raison du faible équipement technologique des pros du loisirs comme première raison ...

PhocusWright

Les outils de gestion spécialisée activités de loisirs

RENAÎTRE ICI



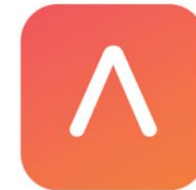
Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme



bookingkit



myRezApp



DDOCK



Booking Activities

Vos réservations sur Votre site



ouiresa.fr



RENAÎTRE ICI



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

Formation juridique

Apprendre à maîtriser les aspects juridiques de la commercialisation de produits touristiques

SE CONNECTER

Catalogue

Contactez-nous

TROUVEZ VOTRE FORMATION
Trouvez les meilleures formations dans votre région.

TRAJECTOIRES
Tourisme
PÔLE PROFESSIONNALISATION
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Ville ou code postal

Formation ou mots-clés

Q Trouver



RENAÎTRE ICI



Informer sur les canaux de distribution

KLOOK

Booking.com

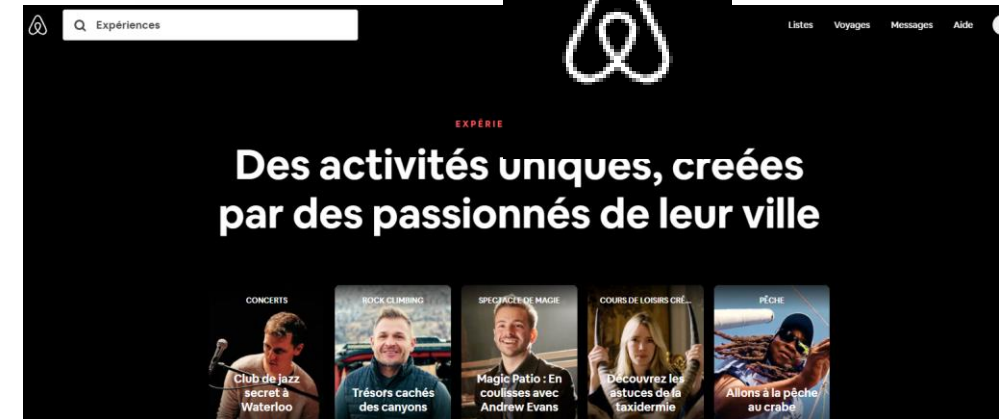
tripadvisor® Experiences

viator
A TripAdvisor Company

GET YOUR GUIDE

WOM

mapado



RENAÎTRE ICI



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

Etablir un plan d'action

Le tourisme est un travail d'équipe

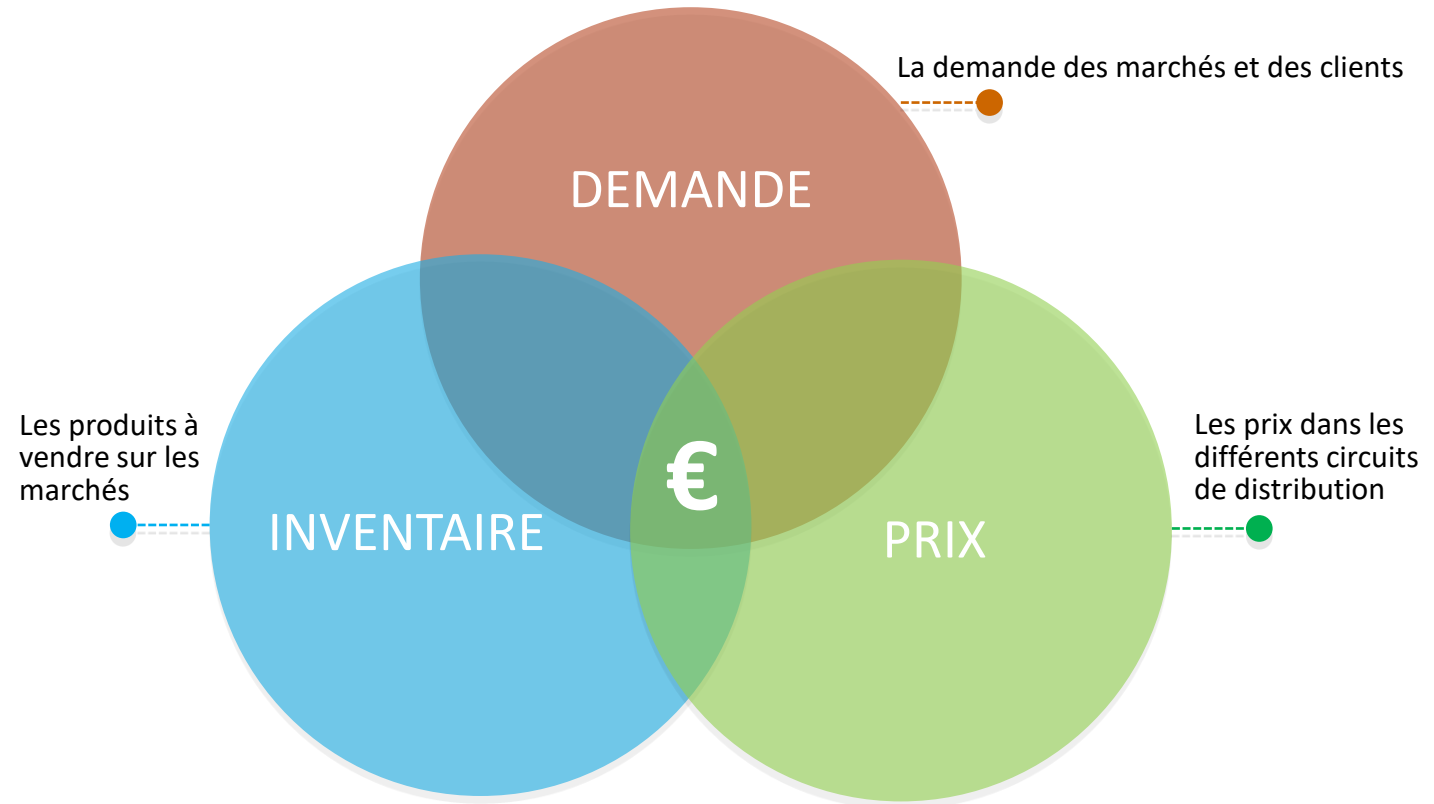


- Synergies entre les institutions et les professionnels
- Être en cohérence avec leur stratégie, utiliser leur outil (photothèque, outils de commercialisation, base de données, formation, événements professionnels)



Etablir un plan d'action

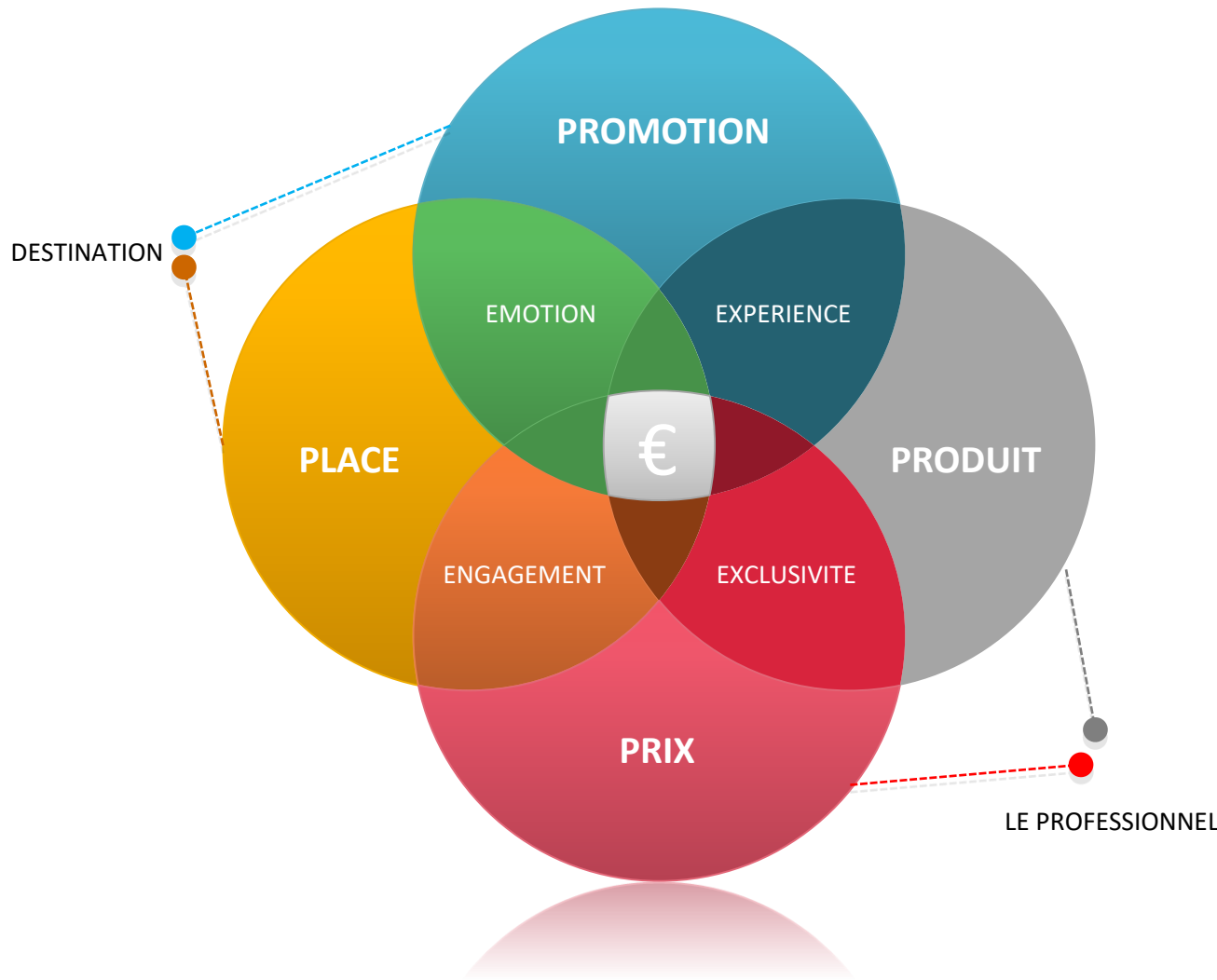
- Diagnostic des besoins
- Référencement des produits
- Accompagnement au changement
- Formation numérique
- Formation juridique
- Choix des réseaux de distribution
- Etablir un plan promotionnel de l'offre
- Faciliter l'acte d'achat





RENAÎTRE ICI

Etablir un plan d'action



A group of four people are seen from behind, sitting in a blue inflatable raft on a river. They are all wearing blue helmets and red life jackets with black straps. The person on the far left has a life jacket with white text that includes 'AL', 'A', '70 42', and 'D'ALLIER'. The person on the far right has a life jacket with white text that includes 'VILLENEUVE'. The raft is on a river with white water rapids, and there are large rocks and green trees in the background. The text 'Tous dans le même bateau' is overlaid in the center of the image.

Tous dans le
même bateau



RENAÎTRE ICI

03

Retour d'expérience

Office de Tourisme du Lac d'Annecy



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

Commercialisation des activités

Journée d'échanges 4 juillet 2019

**L'Office de Tourisme du Lac d'Annecy et sa
place de marché au cœur de la
commercialisation**

Vocations de l'OT du Lac d'Annecy

- Communiquer, séduire, attirer les **Publics**
- Accueillir, informer, conseiller les **Visiteurs**
- Valoriser, fédérer, animer le **Réseau des adhérents**
- Promouvoir, vendre et mettre en marché les **Partenaires**
- Séduire, organiser, planifier le **Tourisme d'Affaires**
- Observer, qualifier, expertiser la **Destination**

Objectifs & Stratégie



Favoriser le déploiement et la diversification de l'offre touristique

- ✓ Développer l'activité commerciale et la mise en marché
- ✓ Collaborer à la réalisation de la stratégie de développement de la marque **Annecy Mountains**
- ✓ Contribuer au développement de l'esprit **4 Lacs Savoie Mont-Blanc**

Objectifs & Stratégie



Accroître les retombées économiques du territoire (et recettes propres de l'OT)

- ✓ Positionner **l'OT comme centre de ressources**, vitrine de la destination, porteur de l'identité touristique Annecy Mountains
- ✓ Renforcer la **mise en marché** de la destination
- ✓ Renforcer le développement de l'activité du **Bureau des Congrès**

Objectifs & Stratégie



Développer l'accueil des visiteurs

Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information

- ✓ Réinventer les points de contact
- ✓ Déployer le nouvel OTLA à l'échelle du Grand Annecy en s'appuyant sur les BIT et les sites majeurs
 - Post séjour
 - *Personnalisation, création, réponse*
 - *Via tous les canaux de communication*
 - *Pendant le séjour*
 - Accueil, conseil, innovation, qualité
 - Développement hors les murs, hors BIT
- ✓ Favoriser la mobilité, les échanges et la circulation des visiteurs

Objectifs & Stratégie

4 *Évaluer l'activité touristique*

- ✓ Se doter d'outils d'observation de l'activité touristique
- ✓ Ingénierie statistique, étude et restitution

Mise en œuvre : exemple avec la Place de Marché

➤ Place de marché mise en ligne en mai 2016, outil permettant de répondre à la stratégie commerciale et notamment aux objectifs suivants :

- ✓ Développer la mise en marché de la destination
- ✓ Commercialiser la destination dans son ensemble
- ✓ Accompagner et professionnaliser nos prestataires sur leur commercialisation

Mobilisation des prestataires

- Réunions d'information et de travail :
 - ✓ Conseil d'orientation
 - ✓ Réunions en petit comité par type d'activité
 - ✓ LABC : 2 commissions
- Rendez-vous et formations individuels :
 - ✓ Présentation de la place de marché en fonction activité du prestataire
 - ✓ Formation individuelle (durée : 2h à 3h, une centaine en 3 ans)
- Autres moyens : news pro mensuelle, guide du partenaire, conseillers en séjour, démarchages individuels...

=> De **40** prestataires « actifs » en 2016 à **115** en 2018

=> De **500** réservations par en 2016 à + **3 000** en 2018

(de 0 à 200 réservations pour les activités)

Freins et difficultés rencontrés

- **Modèle économique initial (jusqu'à fin 2018)**
 - ✓ Adhésion à l'Office de Tourisme
 - ✓ Commission sur les ventes 6% HT / 3% HT juillet/août + marque blanche
 - => Peu d'offre/pas représentative du territoire

- **Prise en main des outils numériques**

- **Mobilisation**
 - ✓ Prestataires d'activités enthousiastes et intéressés mais...
 - ✓ « Conversion » compliquée

- **Ecosystème numérique complexe et difficultés « techniques »**
 - ✓ Différents interlocuteurs : agence web, Alliance Réseaux, systèmes de réservation et éditeurs tiers, Apidae...

Facteurs de réussite & solutions

➤ **Modèle économique**

- ✓ Suppression de toutes les commissions depuis 1^{er} janvier 2019 :
 - Ouvrir la Place de Marché au plus grand nombre
 - Avoir une offre plus représentative et plus complète
 - Revaloriser l'adhésion à l'Office de Tourisme
 - Supprimer les problèmes de facturation

➤ **Disposer d'un site web de destination performant**

- ✓ Site vitrine, agrégateur de toute l'offre du territoire
- ✓ Capitaliser sur le trafic et la notoriété et mieux convertir

➤ **Multiplier les points d'entrée « numériques » sur la destination :**

- ✓ Marque blanche prestataire + sites dédiés (Open Sites)
- ✓ 90% à 95% des réservations effectuées sur les sites des prestataires

Facteurs de réussite & solutions

- Mobilisation / Suivi / Animation

- Créer du lien entre les différents partenaires de la place de marché (notamment hébergeurs et activités)
 - ✓ Essai peu concluant avec Open Sites
 - ✓ Opportunité avec lancement Open Experiences
 - Mise en place Addock chez les opérateurs de loisirs + migration Open Billet d'ici fin 2019
 - Réseau distributeurs : hôtels – campings – BIT fin 2019 / début 2020
 - Mise à disposition gratuite de la solution Addock (version pro « complète » avec outil de caisse), frais bancaires restants à charge : 2,2% + 0,25€/transaction
 - Déploiement et formation assurés par l'Office de Tourisme => Conserver le lien créé avec ses prestataires et continuer à en créer

- Mise en place de partenariats
 - ✓ Exemples avec Gîtes de France 74, I&D Tourisme
 - ✓ Relais de la place de marché sur d'autres sites web à fort trafic ?

FR DÉCOUVRIR BOUGER SÉJOURNER SE RENSEIGNER RÉSERVER

lac annecy
Tourisme & Congrès

24°C 27 Jul. 2019
+ 22°C

BIENVENUE

HÉBERGEMENTS BILLETTERIE / SPECTACLES ACTIVITÉS BOUTIQUE

Campings & Villages Vacances Du Au RECHERCHER

FR DÉCOUVRIR BOUGER SÉJOURNER SE RENSEIGNER RÉSERVER

lac annecy

HÉBERGEMENTS BILLETTERIE / SPECTACLES ACTIVITÉS BOUTIQUE

Du Au RECHERCHER

FILTRE LES RÉSULTATS Réinitialiser les filtres

A > Z 119 RÉSULTATS

Plan

?? SORTIE SURPRISE ??
VOYAGES FRANCONY
Savoie, Haute Savoie, Isère, Ain ???????

ANNECY En savoir plus

ANNECY SEGWAY TOUR - CIRCUIT DÉCOUVERTE 1H
MOBILBOARD ANNECY SEGWAY TOUR

AnneCY En savoir plus

ANNECY SEGWAY TOUR - CIRCUIT INSOLITE 2H
MOBILBOARD ANNECY SEGWAY TOUR

AnneCY En savoir plus

MODE LISTE



RESERVEZ VOTRE SEANCE

En quelques clics, vous pouvez choisir votre séance, et planifier facilement votre sortie :-)

Recherche Date Participants Catégories

Entrez votre recherche Aujourd'hui Demain Sélectionnez des catégories



Séance d'initiation plongée en apnée

Découvrir la plongée en apnée au lac d'Annecy - Des sensations pures!

A partir de

65 €

[VOIR](#)



Cours particulier de plongée en apnée

Découvrir la plongée en apnée au lac d'Annecy, accompagné par un moniteur rien que pour soi! Des sensations pures...

A partir de

79 €

[VOIR](#)



Accueil

Hébergement

- ▶ Hôtels et résidences
- ▶ Locations de vacances
- ▶ Chambres d'hôtes
- ▶ Villages vacances et campings

Activités

- ▶ Croisières et excursions
- ▶ Sports aquatiques et sports de plein air
- ▶ Vélo et glisse urbaine
- ▶ Bien-être
- ▶ Spectacles

Boutique officielle iLakeAnncemy

Site web GlaGla Race

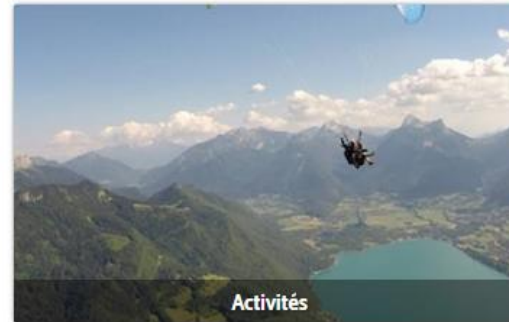
Bienvenue sur le site de réservation de la GlaGla Race

Ramer en plein hiver, sous la neige, dans les Alpes avec une eau à 4°C... La GlaGla Race, mythique course hivernale de stand up paddle sur le lac d'Annecy, revient du 18 au 20 janvier 2019 ! 500 concurrents de toute l'Europe (et même au delà) sont attendus ! Relévez vous le défi ?

Pour ne pas rater la GlaGla Race, réservez dès maintenant votre hébergement et vos activités annexes sur notre site de réservation proposé en partenariat avec l'Office de Tourisme du Lac d'Annecy.



Hébergement



Activités



Boutique officielle iLakeAnncemy



Site web GlaGla Race

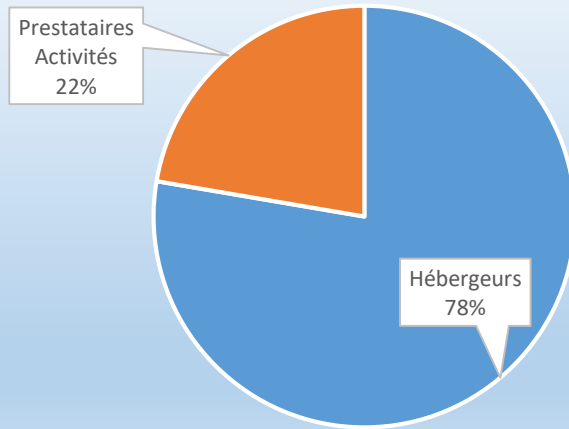
GlaGla Race

Alpines Lakes Tour

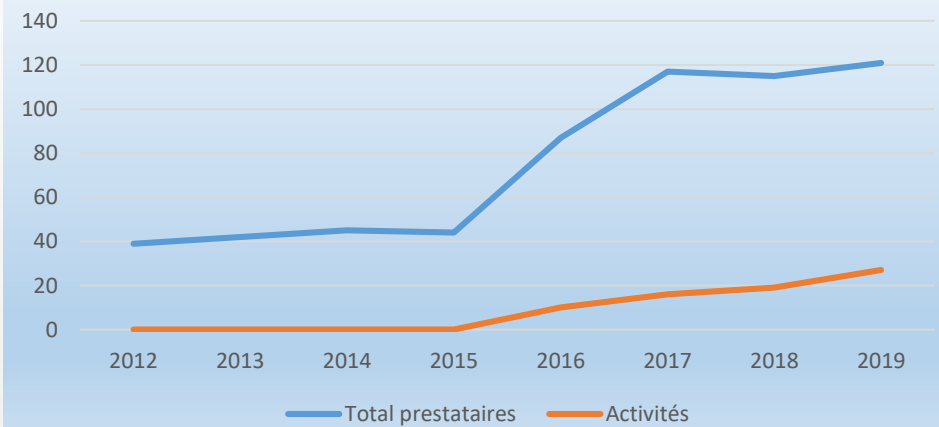
Rendez vous du 18 au 20 janvier 2019 / January 18th-20th, 2019

info@alpinelakestour.com
www.standuppaddlaketour.com
glagla-race-winter-sup-race

Répartition prestataires Place de Marché



Evolution nombre de prestataires Place de Marché



RENAÎTRE ICI

04

Retour d'expérience

**Office de Tourisme de la Haute Maurienne
Vanoise**



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme



RENAÎTRE ICI

05

Table-ronde

**4 prestataires engagés avec l'OT du
Lac d'Annecy**



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

RENAÎTRE ICI

- **Mobilboard**
Caroline Evrard
- **Musées d'Annecy (Musée-Château, Palais de l'Isle, CITIA)**
Anne Le Bellec
- **Cercle de Voile de Sevrier**
Céline Fourtias
- **Water Taxi**
Etienne Chevallay



MERCI



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme