

STRATEGIE DE CONQUETE DE CLIENTELE ET DE SOUTIEN AUX PROS EN VENTE DIRECTE



TARN TOURISME

COMITE DU
TOURISME DU
TARN

+

TARN
RESERVATION
TOURISME



Centrale de réservation VS place de marché

Les étapes d'une mutation



1974 | 1980

Loisirs Accueil Tarn
& Relais Gîtes de France

2 centrales de
commercialisation

Une offre dispersée sur un
territoire rural



2007

Déploiement de la place de marché
Open System par l'ADT :

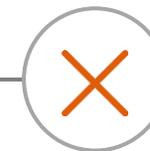
- Anticiper les évolutions et pratiques en matière de réservation
- Agréger les offres disponibles sur le territoire au service du client final
- Equiper les professionnels d'outils de gestion des disponibilités et paiement en ligne



2008

Intégration de la centrale de
réservation SLA à l'ADT : **Tarn
Tourisme**

- Création d'un catalogue de services - commercialisation multicanale : 3 formules d'adhésion mixant les services de la centrale et de la place de marché :
 - **Pack Cocooning** : gestion locative complète par centrale de réservation
 - **Pack Visibilité** : gestion partagée en direct propriétaires via les outils place de marché et la centrale de réservation pour les ventes
 - **Pack liberté** : gestion directe et unique par les propriétaires via les outils place de marché



2018

Réflexion stratégique sur
notre valeur ajoutée :

- Partagée avec les Offices de tourisme
- Nourrie par des études sur les attentes de la clientèle
- Alimentée par les retours des prestataires

La centrale de réservation aujourd'hui

Les choix et orientations stratégiques

— 01. Arrêt de la gestion locative au 1er Janvier 2019 :

- Baisse du nombre d'adhérents (prestataires Clévacances)
- Une compétition perdue d'avance face aux OTA



La centrale de réservation aujourd'hui

Les orientations stratégiques

- **02.** Activité de vente de produits et séjours individuels sur des produits moins standardisés et plus personnalisés :
- séjours à thèmes
 - séjours juniors
 - Billetterie événementielle
 - Coffrets cadeaux
- Renforcement de l'activité B to B



La centrale de réservation aujourd'hui

Les choix et orientations stratégiques

- **03.** Se positionner sur l'accompagnement des professionnels en leur fournissant des outils de réservation adaptés à leur activité

Des outils qui ont su évoluer :

- connecteurs
- channel manager (un seul planning alimenter les distributeurs OTA)
-

Une plateforme interconnectée



La centrale de réservation aujourd'hui

Les choix et orientations stratégiques

- 04. Se concentrer sur la **vente des activités de loisirs** pour la rendre réservable en ligne tout en accompagnant l'ensemble des hébergeurs qui en auraient besoin, avec l'aide des offices de Tourisme.

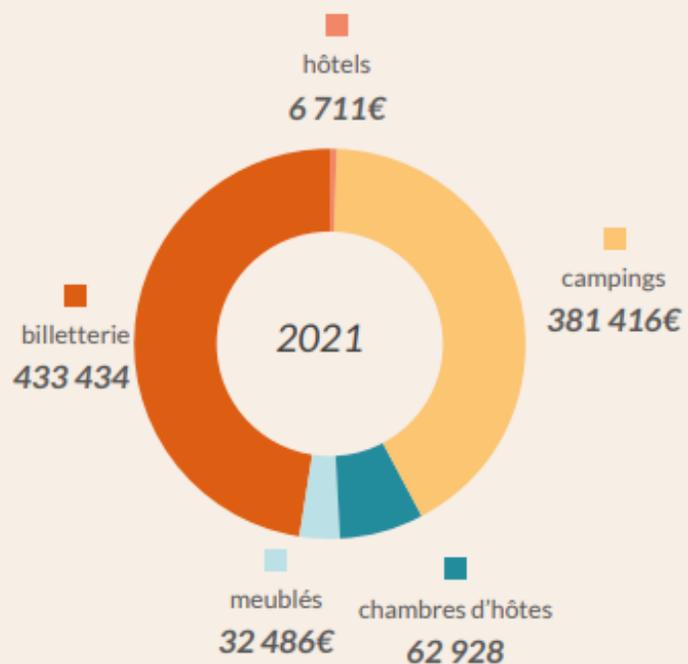


Open expériences 2021

Evolution du volume d'affaires de la place de marché (en €)



Place de Marché par catégorie

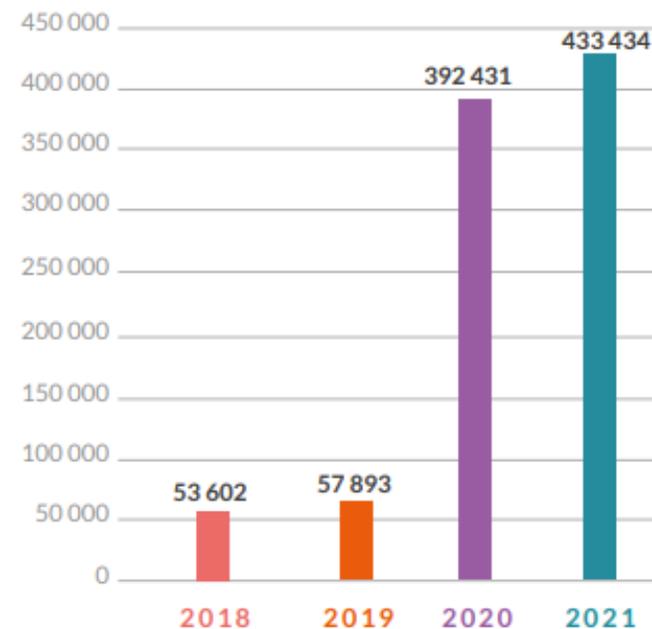


Volume d'affaires généré par vecteur (sites CDT/TRT et sites prestataires)

CATÉGORIE	VOLUME D'AFFAIRES 2021
Sites CDT/TRT	85 218 €
Sites partenaires	30 895 €
Sites OT PAYS	11 471 €
Sites prestataires	721 106 €

Evolution des réservations :

Billetterie /Activités ou évènementiels (en €)



La centrale de réservation aujourd'hui

Les choix et orientations stratégiques

05 La vente par l'éditorial : du storytelling à la transformation

La place de marché comme page d'atterrissage des campagnes

Campagne de relance Printemps/été/automne 2020 LE TARN VOUS VEUT DU BIEN

- ✓ des offres spécifiques réservables en ligne pour favoriser les "réservations en direct"



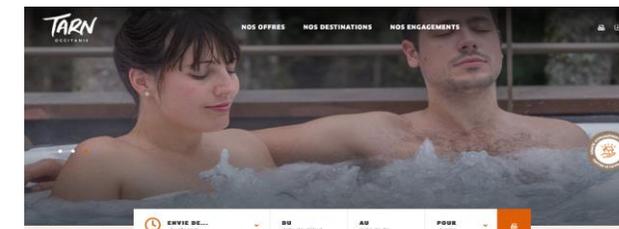
De son vrai nom Lacauze des Bains, cette ancienne cité thermalique regroupe de nombreux villages et de beaux sites naturels, tels que le village de Lacauze, le plus grand village thermal d'Europe, le Lacauze des Bains, le Parc de Lacauze et ses nombreux fontaines thermales. Idéal pour les pros et les amateurs, Lacauze est une étape incontournable de votre escapade.

Une histoire d'eau et de pierres

Édifié autour de la Montagne de Lacauze, les villages sont étroitement liés par leur histoire, leur patrimoine et leur savoir-faire. Les paysages sont magnifiques, les traditions sont vivantes et les produits sont de qualité. Lacauze est un lieu idéal pour se ressourcer et profiter de la nature.

Le jambon de Lacauze

En la découvrant, on peut se rendre compte que le jambon lacauze est un produit typique de la région. Il est préparé avec des ingrédients locaux et est très apprécié. Les producteurs sont très fiers de leur savoir-faire et de leur savoir-faire.



NOS OFFRES

Retrouvez nos offres de séjours 100% tarnais et bien plus encore...



VILLAGE DE VACANCES CAMBOUSSEL

À partir de 80€



LE BELAIS D'ARZAC

À partir de 80€



MAISON D'HOTELS LES VENTS BLEUS

À partir de 100€



GITE ÉQUESTRE - LE PETIT JARDIN

À partir de 100€



MYRIAM DEVALETTE - DE BRIQUES ET DE BOIS

À partir de 100€



LA VILLA DE MAZAMET - CHAMBRES D'HOTES

À partir de 120€

TOUTES NOS OFFRES



Du storytelling à la transformation:

**La place de marché comme page
d'atterrissage des campagnes de
communication**

Notre positionnement

Le Tarn, la destination qui fait du bien

- * où l'on vit des vacances qui font du bien
- * où l'on prend le temps de profiter de la vie
- * une destination qui présente une authenticité non galvaudée pour des gens qui veulent du vrai, des liens d'amitié

La cible

à qui nous adressons-nous ?

3 types de clientèle :

- Éloignées (à + de 3 h, Paris, marchés étrangers) pour les vacances d'été
- De proximité (à moins de 2-3 h de voiture) pour des sorties ou courts séjours toute l'année
- Locale : les Tarnais et la famille ou les amis visitant les Tarnais

Quel problème de communication doit-elle résoudre ?

- J'ai besoin de me poser, de prendre du temps pour moi, pour ma famille
- Je veux éviter la mer, la pollution, le tourisme de masse
- Je veux du vrai
- Concrètement, que puis-je faire ce prochain week-end ? (Clientèles locales et de proximité)
- Concrètement, où puis-je aller ces prochaines vacances ? (Clientèles lointaines)

Notre stratégie de moyens



SYSTÈME



Hôtel Reynès,
OT, partenaires



Magazine + carte



Site internet



Contenus



Affichage digital



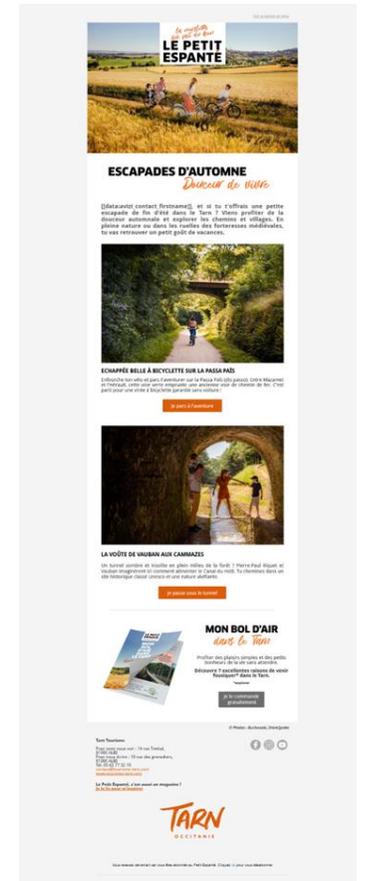
Social media



E-mail



RP



Campagne 2020

LE TARN VOUS VEUT DU BIEN

La campagne 2020 : Le Tarn vous veut du bien

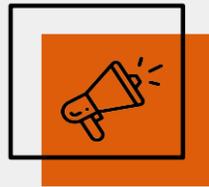
Campagne de relance post confinement 2020

Accentuer le **plan de communication offensif par** une plateforme de réservation appelé « **Le Tarn vous veut du bien.com** », pour **relancer l'activité touristique tarnaise** et réagir face au déficit que provoque l'épidémie du COVID-19.

La crise sanitaire qui frappe la France va indéniablement changer les habitudes de consommation des voyageurs. Le **tourisme de proximité** sera certainement choisi lors de la reprise. Aussi, nous devons nous tenir prêts au bon moment avec des **offres attractives** et impactantes.

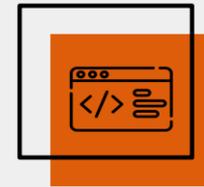
Il est essentiel de **maintenir l'attractivité de nos territoires et l'offre de nos professionnels** par une communication ayant un fort positionnement ainsi qu'un rythme d'action régulier et soutenu concentré sur le marché Toulousain et Montpelliérain.

NOS OBJECTIFS



UNE COMMUNICATION ADAPTÉE

Pour rassurer et convaincre sur le potentiel de la destination Tarn au service de tous les professionnels et des territoires



UN SITE INTERNET DÉDIÉ

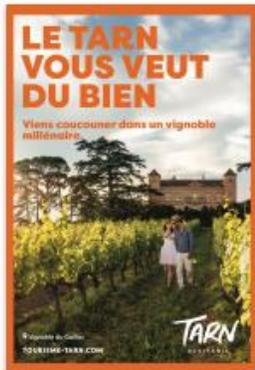
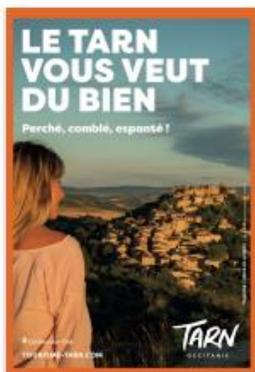
Avec une plateforme commerciale qui présente une collection d'offres engagées, solidaires, d'offres privilèges face à une clientèle en perte de pouvoir d'achat, le tout sans intermédiaire

Le plan de communication

Campagnes d'affichage

4 vagues d'affichages

662 espaces réservés sur Toulouse et Montpellier



Le plan de communication

Les partenariats de visibilité



leboncoin

Weekendesk



Le plan de communication

Campagne social media

Une forte campagne social média et une communication auprès des 150 000 fans de la page Facebook « Vos vacances dans le Tarn » et sur le compte Instagram @TourismeTarn



RÉSULTATS DE LA CAMPAGNE



1,7 M

PERSONNES ATTEINTES



177 100

FANS DANS LA COMMUNAUTÉ
(SOIT + 30 700 FANS)

La plateforme commerciale

www.letarnvousveutdubien.com



NOS OFFRES

Retrouvez nos offres de séjours 100% tarnais et bien plus encore...



DOMAINE DE LA DURANTIE

Castelnau-de-montéral
Jusqu'à 30% de réduction sur trois villas du domaine



AU BORD DU TARN

Rivière
Profitez d'une réduction de 25% sur votre séjour



GÎTE ET CAFÉ SUQUET



GÎTE CAMPAGNOL

La plateforme commerciale

Plus de **200 offres réservables en ligne en direct auprès des hébergeurs**



NOS OFFRES FAMILLES

des réductions dédiées aux familles



NOS PRIX DOUX

des prix doux (réduction tarifaire sur prix catalogue)



NOS OFFRES PRIVILÈGES

des surclassements et autres privilèges
(des bons achats, des locations de vélos offertes, ...)

Château Tauziès

★★★★



À partir de **99€** / nuit
20% de réduction pour tout séjour à partir de 4 jours
* Conditions et dates de validité de l'offre dans le descriptif ci-dessous

✉ 📞 🌐 📄 📱

CHÂTEAU TAUZIÈS
1850 ROUTE DE CORDÈS
81609 GALLAC
VOUS MANQUERAIT-IL ?

Vos envies...

- L'environnement calme au coeur des vignes
- Les chambres spacieuses avec une décoration raffinée
- Votre autonomie : kitchenette, espace repas ...
- Soyez comme à la maison

Au cœur du vignoble gaullois, le Château de Tauziès vous accueille tout au long de l'année dans un cadre intimiste et verdoyant. En plus de ses vignes, il s'y cultive l'art de vivre à la Tarnaise : le retour aux plaisirs simples et authentiques.

D'une superficie de 25 m², votre chambre avec kitchenette et espace repas vous offre une entière indépendance, comme à la maison, dans un environnement de verdure. Vous pourrez profiter de la piscine avec vue sur les vignes et d'une chambre aussi spacieuse que lumineuse où le calme règne.

Bons plans

Offre spéciale : 20% sur un séjour de 4 jours (et 3 nuits) minimum du 1er juin au 31 juillet ou du 1er septembre au 30 novembre 2020.
Valable pour 2 personnes en chambre confort et 4 personnes en chambre supérieure.

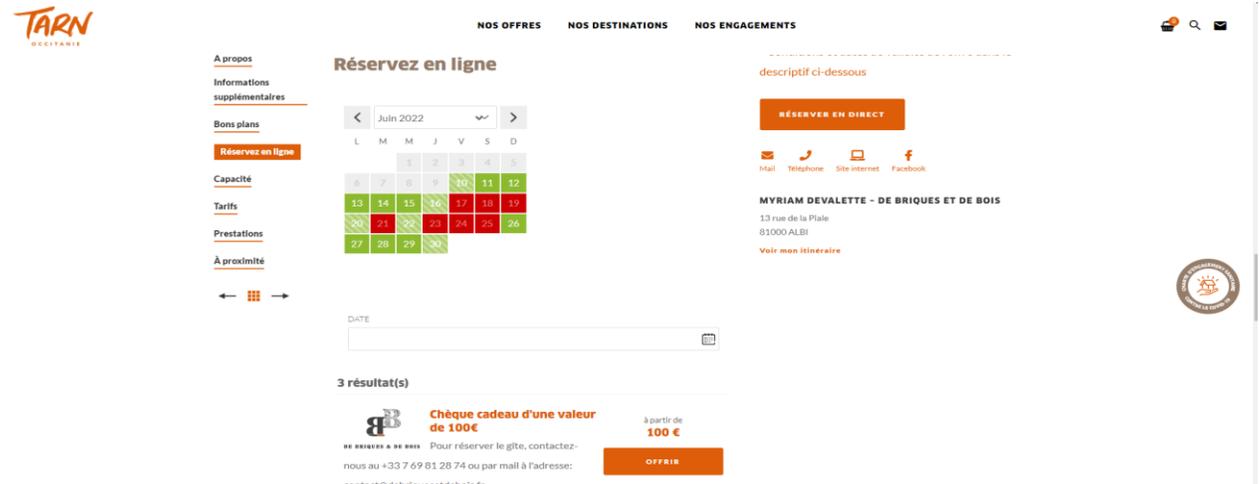
Tarifs

Tarif	Min.	Max.
Nuitée (du 01/01/2020 au 31/12/2020)	99€	189€
Semaine (du 01/01/2020 au 31/12/2020)	693€	1323€

Fiche produit générée via la base de données APIDAE
Affichage des coordonnées du prestataire

Travail de Design de l'offre : photo ++, optimisation texte, vivre une expérience, bénéfice client = réenchantement

Et appel API open system pour afficher le planning de réservation



TARN OCCITANIE

NOS OFFRES NOS DESTINATIONS NOS ENGAGEMENTS

Réservez en ligne

Jun 2022

L	M	J	V	S	D
		1	2	3	4
5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28
29	30				

DATE

3 résultat(s)

Chèque cadeau d'une valeur de 100€ à partir de 100 €

DE RÉSERVER À DE BOIS Pour réserver le gîte, contactez-nous au +33 7 49 81 28 74 ou par mail à l'adresse: contact@letarnvousveutdubien.com

OFFRIER

descriptif ci-dessous

RÉSERVER EN DIRECT

✉ 📞 🌐 📄 📱

MYRIAM DEVALETTE - DE BRIQUES ET DE BOIS
13 rue de la Plaine
81000 ALBI
[Voir mon itinéraire](#)



Un projet collaboratif OT – CDT

Un travail en équipe et en mode projet (fichiers partagés - points et réunions de suivi – outils d'échange adaptés) + avec les Offices de tourisme

Rédaction d'une Charte d'adhésion et d'une procédure de recrutement des offres

30 Nouvelles adhésions à l'open system (en direct ou via passerelles)

Une opération en mode projet menée en 2 mois

Campagne « LE TARN VOUS VEUT DU BIEN »

Tarn Tourisme et votre Office de Tourisme souhaitent tout mettre en œuvre pour tenter de favoriser la reprise de l'activité touristique du département.

Dans cet objectif, une large campagne de communication assortie d'un site internet dédié aux offres promotionnelles dans le Tarn est créée pour valoriser les prestations touristiques de notre territoire.

Nous vous proposons de participer à l'opération « Le Tarn vous veut du bien » et bénéficier d'une visibilité au travers de cette campagne de communication.

Cette campagne de communication est déployée sur nos marchés de proximité Toulouse et Montpellier et sera composée d'une campagne d'affichage, de social média (Facebook) et d'une campagne d'achat de mots clés puissante.

Cette campagne diffuse un message bienveillant « Le Tarn vous veut du bien », assorti d'une **accroche commerciale** basée sur un pourcentage de réduction qui permettra de créer l'intérêt et générer du trafic sur le site internet www.letarnvousveutdubien.com

Le site www.letarnvousveutdubien.com proposera un ensemble d'offres privilèges avec réservation en ligne et un contact téléphonique assuré par Tarn Réservation Tourisme.

Pourquoi y participer ?

- ⇨ La crise sanitaire qui frappe la France va indéniablement changer les habitudes de consommation des voyageurs. Il y a fort à parier que la tendance sera, dès la reprise, au tourisme de proximité. Les français privilégieront les vacances en France plutôt qu'à l'étranger : nous devons nous tenir prêts pour les solliciter au bon moment, avec des offres attractives et impactantes.
- ⇨ L'impact économique va aussi se ressentir sur le budget et la durée des vacances des français. En proposant des privilèges ou offres spéciales, nous pourrions élargir notre cible de clientèle et séduire d'autant plus les voyageurs en recherche de bons plans.
- ⇨ Le CDT et votre Office de Tourisme partenaire de l'opération, se tiennent à votre disposition pour vous accompagner dans cette démarche et mettre en valeur vos offres. En travaillant ensemble pour proposer une offre cohérente, nous contribuerons à la réussite de ce projet et à la reprise de l'activité touristique.

Procédure de recrutement et encodage des informations

EN BACKOFFICE

1 Recrutement | Information | Animation

ⓘ AVANT LE 15 AVRIL

Chaque Office de Tourisme s'adresse à ses prestataires, anime le dispositif et les accompagne dans la définition de leur offre.

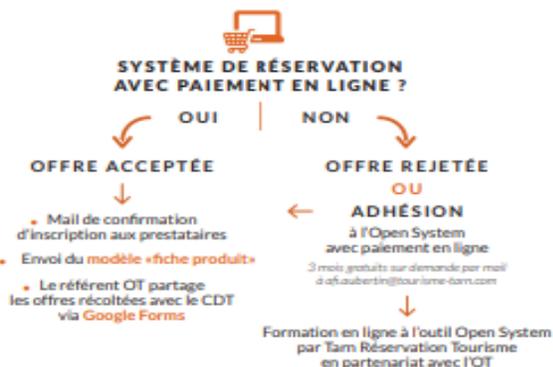
MODALITÉS

1. Envoi mail ou newsletter d'informations, appel téléphonique et présentation de l'opération
2. Diffusion du **formulaire de participation** en ligne (Google Forms) : utilisation d'un modèle unique non modifiable

2 Réception des adhésions par territoire

CONFORMITÉ

1. Vérification de la collecte «taxe de séjour» et déclaration à la mairie (à jour)
2. Vérification de l'offre commerciale selon les critères définis
3. Vérification du format, de la qualité et du nombre de photos transmises
4. Vérification du système de réservation existant



3 Intégration et actualisation des offres

ÉTAPES

1. Saisie de l'ensemble des offres reçues dans Apidae par le référent OT
2. Création d'une fiche ou demande de modification pour les fiches dont il n'est pas propriétaire (ex : Campings, Gîtes de France et Clévacances)
3. Taggage des fiches avec le critère interne «Le Tarn vous veut du bien» et rédaction d'un descriptif thématique (selon le modèle transmis par le CDT)
4. Contrôle de la qualité des offres saisies directement dans Apidae par le CDT

A person with a backpack is riding a bicycle away from the camera on a dirt path. The path is flanked by dense green foliage and trees. In the background, a bridge with a metal railing spans across the path. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

Opération "les week-ends à prix doux"

Opération 2022 “Les week-ends à prix doux”

Les objectifs

- Soutenir les réservations de nuitées en avant-saison grâce à un dispositif de visibilité (avril-juin)
- Mettre en valeur l'excellent rapport qualité-prix des hébergements du Tarn

Le message

Le Tarn prend soin de vous, il vous chouchoute avec une collection de week-ends d'excellent rapport qualité-prix



Opération “Les week-ends à prix doux”

Le dispositif

6 collections d'offres
d'hébergements

- Vie de Château
- Spa Cocooning
- Piscine avec vue
- Nuit insolite
- 100% nature à la ferme
- Gourmand avec cours de cuisine



DES OFFRES SÉLECTIONNÉES selon des critères discriminants
avec possibilité de réservation directe

Opération "Les week-ends à prix doux"

Le dispositif

1 landing page sur tourisme-tarn.com

42 offres

AFFINER MA RECHERCHE

Disponibilités

Date d'arrivée

Date de départ

Adultes

Enfants

Ville

Tarif à la nuitée

Nombre de personnes



LE BOIS DU LAC
Hébergement locatif • Rivières



KASSIOPEE BED AND SPA
Hébergement locatif • Albi



LE MAS DE BELFORT
Hébergement locatif • Brassac

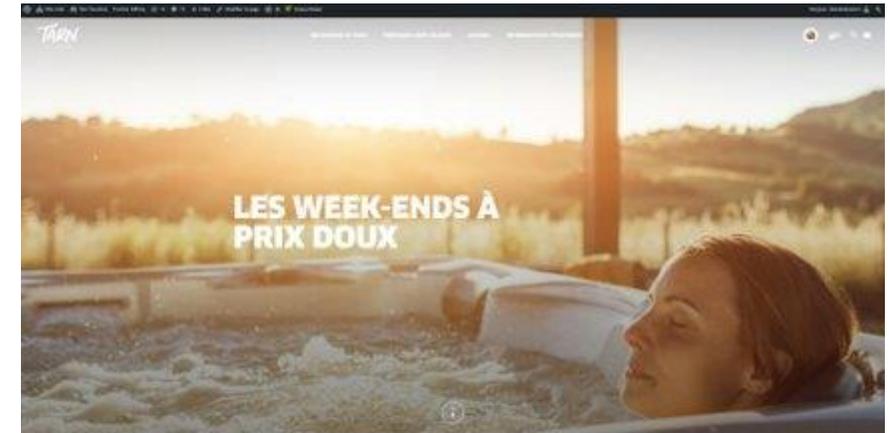


GITE DE LA LAQUE
Hébergement locatif • Castelnaud-de-Montmiral

Affichage liste | Affichage carte | Affichage mixte

Rechercher quand je déplace la carte

Chat



Opération “Les week-ends à prix doux”

Le dispositif

1 landing page sur tourisme-tarn.com

1 newsletter thématique

Le relai sur les campagnes d’affichage

1 campagne social media



Opération "Les week-ends à prix doux"

Le dispositif

Campagne social media avec formats **Facebook Collection**

Lancement campagne : 6 mai (fin 9 juillet)

2 000 000 impressions
des publications

34 000 clics
vers le site Tourisme-tarn.com



Les principaux enseignements

Les forces

- > Une **communication servicielle** qui attire et répond aux clientèles de proximité (Etude focus group)
- > Open Expérience : Un véritable outil d'accompagnement à la digitalisation pour les socios-professionnels
- > Possibilité de proposer aux professionnels la réservation directe de leurs offres via des campagnes marketings ciblés
- > Agréger facilement une offre directement réservable en ligne sans intermédiaire
- > Un large éventail de connecteurs avec les outils métiers
- > Des outils d'une grande souplesse et adaptabilité selon les produits (open billet)

Les faiblesses & les enjeux

- > Des outils non adaptés à la modulation tarifaire et au pricing (difficulté dans l'intégration de prix promos, avantages et surclassement) : hétérogénéité des PMS
- > Un accompagnement des socio-pros qui nécessite un investissement RH important (design de l'offre, mobilisation des pros, animation, formation...)
- >

Qualification de la donnée et le marketing des offres un enjeu majeur !



Valérie Escande
valerie.escande@tourisme-tarn.com
www.tourisme-tarn.com

 valerie escande



Des questions ?