

## PROGRAMME DE FORMATION

### Mieux répondre aux attentes des clientèles à vélo : de la famille aux mordus - spéciale ART

#### Objectifs de la formation

- Créer et/ou disposer de produits et services adaptés
- Identifier les profils et attentes des différents clientèles
- Designer des expériences clients pour enrichir son offre
- Savoir communiquer selon ses cibles

#### Programme

Auvergne Rhône Alpes est souvent considéré comme étant une région technique, difficile ou inaccessible quand il s'agit de vélo. La couverture médiatique du Tour de France qui franchit ses cols alpins, ses trois massifs montagneux, mais aussi ses grands itinéraires cyclo touristiques de plusieurs centaines de kilomètres contribuent à cette réputation.

Pourtant la région AuRA peut s'appuyer sur un terrain de jeu extrêmement varié et sur un excellent niveau de service notamment en matière d'encadrement. La popularité croissante du vélo (et surtout du VAE) constitue donc une opportunité remarquable pour la région de se diversifier et d'accueillir un nouveau public.

Et justement : la stratégie régionale en matière de vélo tourisme vise la valorisation de la diversité des pratiques vélo. Tout en continuant à consolider le segment cyclosporitif, elle souhaite favoriser l'émergence d'une nouvelle offre touristique à vélo moins technique et plus accessible. Pour les territoires et les collectivités, l'enjeu est donc de bien identifier leur clientèle-cible afin d'orienter leur stratégie locale et répondre correctement à leurs visiteurs.

#### Module 1 : Contextualiser le marché du tourisme à vélo

- Tendances touristiques générales
- Tendances sociétales
- Portraits des touristes à vélo

#### Module 2 : Structurer son territoire pour attirer les clientèles à vélo

- Intérêts de ces clientèles et freins à lever
- Auditer sa destination
- Rendre accessible sa destination et miser sur la mobilité
- Développer l'offre de services nécessaires aux clientèles vélos
- Animer son réseau

#### Module 3 : Connaître la stratégie régionale vélo

**Présentation par le Chargé de mission tourisme outdoor et vélo d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme de la stratégie régionale sur cette clientèle et l'étude qui lui est dédiée :**

- Perception de notre région par la clientèle vélo
- Carte d'identité du tourisme à vélo en Auvergne-Rhône-Alpes.
- Identification des 5 clientèles cibles.
- Provenance de la clientèle
- Benchmarking
- Conclusion

#### Stratégie de développement de la filière vélo

- Développer une nouvelle offre à vélo : clientèle loisirs en recherche de découvertes touristiques
- Consolider notre position de leader sur les offres qualifiées de « pépites » à destination des cibles ayant une pratique affinitaire du vélo

#### Plan de communication



- Explication du positionnement marketing
- Plan média
- Partir Ici
- Glénat
- Collectif vélo et ses objectifs
- Carte vélo

#### **Module 4 : Les clientèles à vélo en AURA**

##### **Retour sur les 5 cibles de la région AURA :**

- Les attentes communes et spécifiques de chaque clientèle
- Leurs freins à la pratique et les facteurs de réassurance
- Les infrastructures et moyens matériels essentiels à proposer

#### **Module 5 : Développer une offre enrichie par l'expérience**

- C'est quoi le tourisme expérientiel ?
- Customiser son offre par l'expérience client (micro-aventures, multi itinérances, séjours combinés)
- Marketer son offre pour la rendre séduisante.

#### **Module 6 : Communiquer et commercialiser son offre**

- Focus sur les cibles GIR et touristes de proximité : qui sont-ils et comment les stimuler
- Sélectionner les canaux de communication et commercialisation directs et indirects adaptés
- Rédiger son plan d'actions

### **Méthodes et supports**

- Apports théoriques
- Echanges d'expériences
- Atelier de co-construction et brainstorming
- Etude de cas personnalisés
- Support pédagogique transmis aux stagiaires

### **Public**

Référent.e "Vélo/Outdoor" des structures et territoires intégrés dans les programmes régionaux :  
Territoires Région Pleine Nature  
Territoires Région Montagne Eté Hiver

### **Prérequis**

Pas de prérequis

### **Informations complémentaires**

La formation est dispensée par Gilles BOURGEOIS, formateur et consultant spécialisé sur la gestion de la clientèle et des activités de pleine nature. Il organise, accompagne et encadre régulièrement des séjours cyclotouristes sportifs en France et à l'étranger.

### **Modalités d'évaluation (Pré-Formation)**

- Questionnaire de pré-formation en ligne

### **Modalités d'évaluation (Post-Formation)**

- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : quizz final
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé 2 jours après la fin de la formation

**Durée**

2,00 jour(s)

14:00 heures