

La digitalisation, un impératif



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

même si l'humain reste essentiel dans un secteur de services

INTERNET MOBILE

70% du trafic
Web provient
d'appareils
mobiles



Un site responsive,
adapté à
tous les formats

Les internautes mobiles
attendent une
expérience sans faille



Un référencement
optimisé pour la
recherche vocale

'Alexa', 'Allo Google'...
c'est facile, rapide et
quotidien pour toutes
les générations



Une fiche
établissement Google
animée et enrichie

Les clients cherchent des
informations pertinentes
sur leur lieu de séjour

- 80% DES SITES WEB LES MIEUX CLASSÉS D'ALEXA SONT ADAPTÉS AUX MOBILES
- GOOGLE EST RESPONSABLE DE 96% DU TRAFIC DE RECHERCHE PROVENANT DES MOBILES

INFLUENCE

80% des
internautes sont
influencés par les
avis en ligne

1 millénial sur 2
suit au moins 1
influenceur
voyage



Façonner sa e-réputation

- > Intégrer des témoignages sur son site web
- > Multiplier sa présence sur les sites collecteurs d'avis (Booking, TripAdvisor...)
- > Inciter les clients à laisser un avis Google



Activer les réseaux sociaux

- > Cibler les réseaux où se trouve votre clientèle : Facebook, Instagram, TikTok... mais aussi Youtube ou Twitch
- > Favoriser les formats immersifs : vidéos et 360°
- > Travailler avec les influenceurs

PARCOURS D'ACHAT FLUDIFIÉ

40% des
consommateurs
se disent prêts
à utiliser des
cryptomonnaies

7 clients sur 10
jugent positive
leur expérience
de conversation
avec un chatbot

RÉSERVATION ET PAIEMENT



Un bouton
'call to action'
accompagne et oriente
le client pour réserver



Le paiement s'adapte
aux détenteurs de
**portefeuilles
électroniques**



Dans le contexte
d'inflation,
**les comparateurs
de prix**
sont toujours d'actualité



Pour allier rapidité et
sécurité de l'achat, la
tendance est au
e-ticket

GESTION DE LA RELATION CLIENT



La foire aux questions est
mise au placard par
**l'agent
conversationnel**



Le formulaire de contact
et le mail ont fait leur
temps, place à la
**messagerie
instantanée**

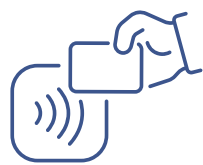


Les programmes fidélités
s'appuient désormais sur
les NFT*

*Non Fungible Token / Jeton Non Fongible : titre de propriété d'un objet numérique (œuvre d'art, musique, avatar, article pour habiller son avatar, article de collection type carte panini...)

EXPÉRIENCE AMÉLIORÉE

39% des clients
d'hôtel souhaitent
des commandes
vocales pour
toutes les
commodités de
leur chambre



Parcours sans contact privilégié
pour gagner en rapidité

BORNES D'ENREGISTREMENT, SERRURES CONNECTÉES AU SMARTPHONE, CONCIERGERIE SUR APPLI OU TABLETTE...



Domotique et extras technologiques
au service du confort

TV CONNECTÉE, WIFI HAUT DÉBIT, LITS INTELLIGENTS, ROBOT DE SERVICE, BORNES DE RECHARGE...

ET DEMAIN ?

ROBOTIQUE

Robot de téléprésence
pour des visites à
distance, robot serveur,
cuisinier...

TECHNOLOGIES BIOMÉTRIQUES

Empreinte digitale, scan
facial ou de l'iris,
reconnaissance vocale