

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