



Les rendez-vous  
numériques  
de l'Office de Tourisme

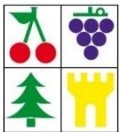
# Café numérique | 04 avril 2016

*La Source Dorée – chez Nathalie et Philippe Gaillet*

---

## « Etre présent sur Internet, ça veut dire quoi ? »

Office de Tourisme  
du Pays de L'Arbresle



Lyonnais et Beaujolais

[www.arbresletourisme.fr](http://www.arbresletourisme.fr)





## › Question / A vos stylos

Sur votre cahier, merci de noter ce que cela signifie pour vous “être présent sur Internet” et quel type de plateforme, d’outil, d’univers, est ce que cela recoupe ?

## › Vos réponses



# Rappel – Pourquoi est-ce qu'on parle tant d'Internet ?

## Internet @ tourisme

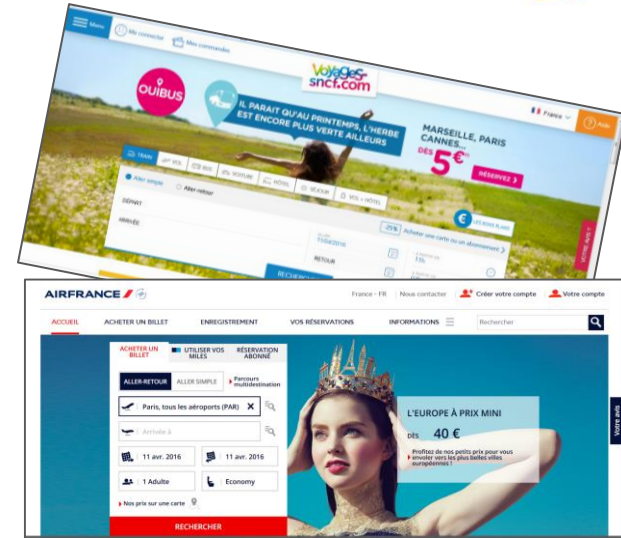
### Au départ

Réservation et vente en ligne de voyages, séjour, transport...

### Avec le web 2.0

#### L'internaute devient acteur

*De nouveaux outils et de nouvelles plateformes où les internautes vont échanger, partager, commenter avant, pendant et après leur séjour et diffuser des informations qui seront lues par un potentiel important d'autres internautes.*





## Internet @ tourisme

Un français passe **4,1 heures par jour (ordinateur), 1 heure (mobile)**

**77%** des français utilisent Internet pour **préparer leur séjour**

**49%** des français partis en 2015 ont **réservé tout ou partie de leur séjour** sur Internet

**68%** de ceux qui préparent leur séjour en ligne, **lisent les avis**, **39%** sont influencés





## Comportement @ attentes de l'internaute

- 1** - il **recherche la meilleure affaire** (meilleur rapport qualité/prix). Il **compare** 4 à 5 offres avant de se décider
- 2** - il désire **visualiser les lieux**. Besoins de se projeter dans ses futures vacances (confiance)
- 3** - il recherche des **informations pratiques** : prix, détails sur services proposés, horaires, contacts...
- 4** - il **prépare son itinéraire** : comment y aller, transports, coût ?

**NOS 4 OBJECTIFS**  
**séduire, informer, renseigner, conseiller.**

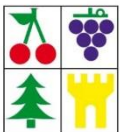




## Etre présent sur Internet est une nécessité !

**Mais ATTENTION, « être présent »  
ça veut « tout », et « rien » dire !**

Différentes solutions / différentes stratégies





## 1. Les sites de labels, sites annuaires



### Avantages

- Abonnements mensuels, annuels
- Pas de commission !
- Outils disponibles (planning, email..)

### A prendre en compte

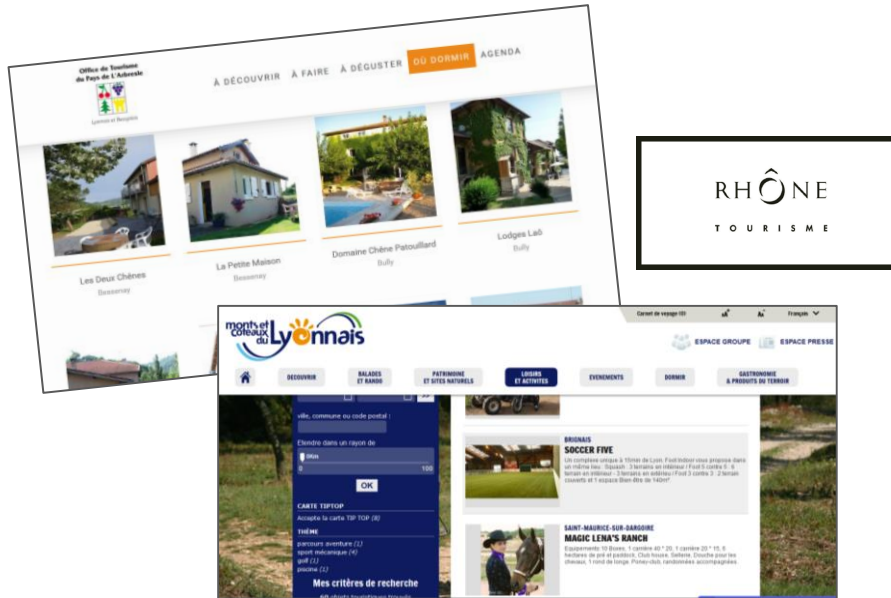
- Nombres de visites
- Présence sites partenaires
- Coût
- Nombres de contacts générés







## 2. Les sites institutionnels, vos partenaires



### Avantages

Gratuité

Information fiable

### A prendre en compte

De vrais partenaires = mise à jour de l'information

Présence sites partenaires

Nombres de contacts générés





## 3. Les agences en ligne – OTA Les géants du web

Booking.com



Hotels.com  
The Obvious Choice™

Leaders mondiaux  
Booking représente **40 %**  
du marché des agences en ligne

### Avantages

Visibilité

Réservation immédiate

### A prendre en compte

Parité tarifaire

Commissions

Classement biaisé

Perte de contrôle : mots clés  
tous puissants



# Etre présent sur Internet : un enjeu de taille !



## 4. Google

**Lieu de ressourcement : chambres, spa - La Source Dorée**  
[la-source-doree.fr/](http://la-source-doree.fr/) ▼  
Imaginez un endroit comme une maison de famille avec spa et table bio. A deux pas de Lyon, La Source Dorée est un véritable lieu de ressourcement.  
Vous avez consulté cette page 3 fois. Dernière visite : 10/04/16

**La carte du restaurant**  
Un bon restaurant autour de Lyon ? Notre auberge de charme ...

**L'esprit du restaurant**  
Notre restaurant gastronomique à l'ouest de Lyon vous propose ...

**RESTAURANT ...**  
Un restaurant gastronomique autour de Lyon ? Notre auberge ...

**Maison d'hôtes**  
Le charme de nos chambres d'hôtes s'appuie sur un "air de ...

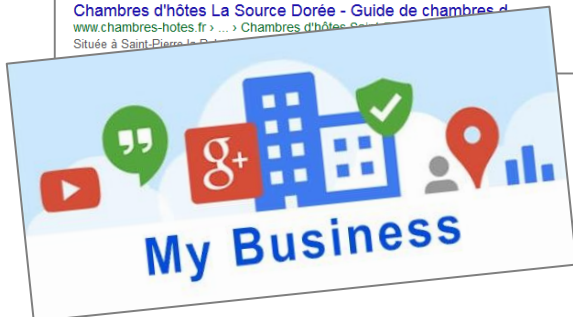
**Réservation & Tarifs**  
page de réservation et tarifs à la Source dorée. ... Réservation ...

**Nous situer**  
Arrêt à Sain Bel qui se situe à 1,5 km de La Source Dorée © nous ...

[Autres résultats sur la-source-doree.fr »](#)

**Booking.com: B&B / Chambres d'hôtes La Source Dorée ...**  
[www.booking.com/hotel/fr/la-source-dora-c-e.fr.html](http://www.booking.com/hotel/fr/la-source-dora-c-e.fr.html) ▼  
★★★★★ Note : 9,4/10 - 98 avis  
Située à Saint-Pierre-la-Palud, La Source Dorée est une élégante maison d'hôtes colorée et dotée d'un jardin privé.

**Chambres d'hôtes La Source Dorée - Guide de chambres d'**  
[www.chambres-hotes.fr](http://www.chambres-hotes.fr) > ... > **Chambres d'hôtes La Source Dorée**  
Située à Saint-Pierre-la-Palud, La Source Dorée est une élégante maison d'hôtes colorée et dotée d'un jardin privé.



## Avantages

Visibilité possible gratuitement

## A prendre en compte

Référencement peut être long  
Scrute chaque référence de votre activité sur le web

S'appuie sur le référencement des plus grands mais aussi sur le référencement de vos propres outils





## 5. Votre propre site Internet



### Avantages

- Gérer sa propre image
- Apporter un contenu qualifié
- Entamer une démarche d'accueil

### A prendre en compte

- Coût de réalisation
- Image professionnelle
- En phase avec votre positionnement
- En phase avec les comportements des clients
- Référencement naturel



## 6. Les réseaux sociaux



**32 millions** d'utilisateurs actifs sur les réseaux sociaux en France

**Facebook** domine le marché avec **31 millions** d'utilisateurs actifs, suivi de **Youtube** avec **23 millions** de visiteurs uniques.

### Avantages

- Gérer sa propre image
- Apporter un contenu qualifié, vivant
- Entamer une démarche d'accueil
- Fidéliser une clientèle

### A prendre en compte

- Actualisation permanente
- Chronophage
- Quelle stratégie / réseau





## 7. Les sites de recommandations / avis



### Avantages

- Gérer sa e-réputation
- Diffuser une image professionnelle
- A utiliser comme suivi de la qualité de son activité
- Ouverture réservation en direct

Mais aussi ceux qui intègrent les avis

Booking.com

Google trivago

### A prendre en compte

- Suivi quotidien important
- Réponses systématiques et professionnelles





# La visibilité est un TOUT Qu'il faut cependant bien maîtriser pour être efficace

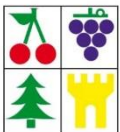
**Etre partout, mais mal = contreproductif !**

*Inutile de tout entreprendre d'un coup*

*Il faut intégrer Internet à la stratégie de développement de votre entreprise*

*Objectifs : monter en compétence et faire évoluer vos outils de communication*

Office de Tourisme  
du Pays de L'Arbresle





## VOTRE STRATEGIE DE PRESENCE

### 1/ les fondamentaux sur Internet

Partenaires - Google Business - Site Internet propre

### 2/ les compléments qualitatifs

L'accueil - la relation client

### 3/ les bonus, je hiérarchise ma présence

Agence en ligne - réseaux sociaux - sites d'avis

Quels objectifs ?



Quel temps dédié ?



Quel budget ?







## En 2016 – VOS PRIORITES

### 1/ Bilan de ma communication

En phase avec mon positionnement – continuité papier/web

### 2/ Mes objectifs et mes cibles

Capter, fidéliser, mieux accueillir ? Court séjour, long séjour, thématiques ?  
Trouver son « client idéal »

### 3/ Le temps dédié

Quel temps pour atteindre quel objectif ?  
Attention prendre en compte le temps de la relation client  
(réponses téléphone, mails avant et après séjour...)





## Etaients présents :

- Nathalie GAILLET BOIDIN – La Source Dorée, représentante des « Hébergements/Restaurants » au sein du Conseil d'Exploitation de l'Office de Tourisme
- Véronique ROUSSEL - Roulottes et Compagnies à Bessenay
- Marc CHAZAUD – Gîtes Mortier, représentant du « Patrimoine bâti » au Conseil d'Exploitation de l'Office de Tourisme
- Pascale DE HAAS et Philippe MOUSSELON – Clos du cher, chambre d'hôtes à Saint Germain Nuelles
- Nicole COQUARD – Association Patrimoine Saint Julien sur Bibost - Représente Chantal Vernay
- Patrick REGUILLON – Association Patrimoine de Bessenay
- Jacqueline et Gilbert BRET MOREL - La Petite Maison, chambre d'hôtes à Bessenay





## En 1 phrase ce qui les a le plus marqué

Surpris par le peu de participants - Avoir pu échanger des idées avec les autres participants de façon à mieux cerner les besoins de chacun – Partage- Réponse aux attentes – bonne fédération des membres de la réunion

## Besoins et idées d'accompagnement - Suggestions

- liste des sites prescripteurs par catégories (gîtes, chambres d'hôtes, écotourisme, plannings de réservations en ligne...)
- travail sur wifi territorial / sécurisation des données
- travail sur dialogue avec les entreprises et les hébergements
- outils de gestion / gain de temps dans les tâches quotidiennes
- aide à la communication en général
- critères objectifs d'un bon référencement
- création d'un site Internet personnel
- accompagnement spécifique pour les associations du patrimoine



# En images



Office de Tourisme  
du Pays de L'Arbresle



Lyonnais et Beaujolais

[www.arbresletourisme.fr](http://www.arbresletourisme.fr)



# Merci pour votre attention

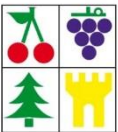
**Café numérique | 04 avril 2016**

*La Source Dorée – chez Nathalie et Philippe Gaillet*

---

**« Etre présent sur Internet, ça veut dire quoi ? »**

**Office de Tourisme  
du Pays de L'Arbresle**



*Lyonnais et Beaujolais*

[www.arbresletourisme.fr](http://www.arbresletourisme.fr)