

COMMISSION

RELATIONS CLIENTS – RELATIONS COMMERCIALES

MARDI 12 NOVEMBRE 2019

COMPTE-RENDU

SAINT-GERVAIS-SOUS-MEYMONT

PARTICIPANTS

Présents

Roland DUCREUX (Chambres et tables d'hôtes, la ferme du Garnasson, Doranges)
Agnès d'AGOSTINO (Gîte, chez Marie, St-Flour l'étang)
Fabrice ROTA (Directeur, centre cyclotourisme les 4 vents, Aubusson d'Auvergne)
François-Xavier AUBERT LA FAYETTE (Château de Vollore, Vollore-Ville)
Josiane COMBRIS, VP en charge de l'accueil à la maison du tourisme, pour le village de gîtes Saviloisirs, St-Amant-Roche-Savine
Gilles VAYSSIERE (Vice-Président à la Maison du tourisme, et gîtes de groupe, Sermentizon)
Sylviane ECHALIER, responsable du pôle relations clients, relations commerciales de la maison du tourisme

Excusés

Valérie GOBILLARD (Chambres d'hôtes Le clos Goëlle, Moissat)
Jean JALLAT (membre du bureau de la maison du tourisme, président de la confrérie des grands Goussiers)
Adrien LABRIT, représentant (association « Sur les pas de Gaspard »)
Fabien GEILLER, (Association « A pas de lynx »)
Benoît BARRES (Directeur de la Maison du tourisme)
Corinne MONDIN (Présidente de la Maison du tourisme)

ACCUEIL

Gilles VAYSSIERE, Vice-Président de la Maison du tourisme du Livradois-Forez, en charge du pôle relations clients, relations commerciales souhaite la bienvenue aux membres de la commission, et les remercie de leur présence.

Ensuite il présente l'ordre du jour et la durée de la réunion.

Ordre du jour :

- I- Programme de développement des nouvelles expériences : séries n°2 et suivantes présenté en commission marketing du 14 octobre 2019,
- II- Développement de la vente en ligne via l'open system, mise en place de partenariats avec des plateformes de réservation en ligne, formation des prestataires touristiques,
- III- Questions diverses ;

En préambule de la réunion, le nouveau catalogue à destination des groupes 2020 a été distribué.

Proposition pour l'année prochaine d'augmenter le nombre de séjours et d'inclure dans notre zone de chalandise la région PACA. Certains prestataires d'hébergement reçoivent, sur les ailes de saison, des séniors qui apprécient de rester plusieurs jours en LF.

Faire une démarche commerciale auprès des autocaristes pour évaluer leurs besoins.

A noter pour le prochain catalogue groupe de plus identifier Lezoux dans le sommaire.

I – PROGRAMME DE DEVELOPPEMENT DES NOUVELLES EXPERIENCES

Présentation de la nouvelle organisation de travail concernant le dossier « Expériences » suite au départ de Sébastien CHAMPEYROL.

Ce dossier sera traité, dans l'immédiat, par le pôle commercial qui prendra en charge la collecte des offres touristiques existantes et en assurera la commercialisation auprès des canaux de distribution.

La partie rédaction des contenus/photos, référencements web...restera du domaine de la promotion.

A été rappelé afin de poursuivre les échanges :

- La définition d'une expérience (évolution de l'offre vers l'expérience),
- Les cibles de clientèle identifiées dans le plan marketing de la maison du tourisme,
- Le cahier des charges à respecter pour la validation des futures offres touristiques en expériences,
- La durée du séjour (2 jours/1 nuit) donc des produits avec hébergement.

La collecte et la commercialisation des offres touristiques :

La commission commerciale préconise :

- de travailler déjà avec l'offre touristique identifiée au service commercial et répondant parfaitement au cahier des charges des expériences.

Une fois ce travail effectué, les expériences seront poussées, en interne, via notre site internet et, en externe, par le biais des canaux de distribution existants.

- d'envoyer, plus tard, et en fonction du temps de travail disponible par agent, un courrier à l'ensemble des partenaires touristiques de la maison du tourisme afin qu'ils puissent faire remonter leurs offres.

Chaque offre touristique identifiée « expérience » pourra être mise en exergue en fonction des moments clés dans l'année (fêtes des pères/mères, St Valentin, Noël...).

Dans le même esprit que le guide des animations, un courrier pourra être envoyé aux prestataires touristiques, chaque trimestre, afin d'identifier de nouvelles offres.

Les membres de la commission commerciale proposent des idées d'offres touristiques qui pourraient répondre rapidement au cahier des charges des expériences (vérifier la faisabilité) :

- Coqcooning, chambres et tables d'hôtes à Domaize (spécial couple sans enfant),

- Domaines des Gorcias (vérifier si partenaire MDT),
- Centre de cyclotourisme de la FFCT pour une offre en itinérance,
- Chambres d'hôtes et animation dans les airs avec « Airshow »,
- Stage/initiation sur le thème de la photo,
- Initiation à différentes techniques de reconnections à la nature, se ressourcer avec les arbres,
- Découverte et cueillette des champignons avec la ferme du Garnasson,
- Hébergements couplés avec des animations ponctuelles. Voir avec l'association « Fais et ris » ou autres intervenants dans ce domaine.

Autres suggestions pour les prochaines expériences :

- Rando raquette et champagne au coucher du soleil,
- Vivez la vie de château avec une animation de type escape game en autonomie,
- Bons moments en famille lors de marché de Noël (le plus emblématique ?),
- Offre neige avec le domaine de Prabouré (hébergement jasserie du jas du Mas) ?

Sur l'idée de la Cyclo des Copains, mixer des offres du LF et du parc des Volcans.

II – DEVELOPPEMENT DE LA VENTE EN LIGNE

Partie qui a été abordée de façon très rapide car la durée de la réunion était largement dépassée.

Pour les hébergements « secs » :

- continuer le développement de l'outil open pro,
- proposer aux hébergeurs le paiement en ligne plutôt que la réservation,
- accentuer l'information sur les canaux de distribution.

Pour les offres « expériences » :

Si plusieurs prestataires, se mettre en conformité avec la loi de commercialisation de produits touristiques du 13 juillet 1992.

Se tourner vers des plateformes externes de commercialisation.

Faire un travail de recensement.

Pas de questions diverses. Fin de la commission à 17h45.

La commission propose une prochaine réunion en début d'année 2020 afin de faire le point sur le dossier des expériences (production/commercialisation) et de remettre à l'ordre du jour la gestion des questionnaires de satisfaction.
