



Rochefort-en-Terre Tourisme
P a y s d e Q u e s t e m b e r t

Programme

Les rendez-vous numériques 2014-2015



e-reputation
fidéliser Internet séjour visibilité
avis-clients Google professionnalisation Web
ateliers-numériques outils rapidité tourisme
clientèle conférences signature
accompagnement développer e-mailing messagerie tripadvisor
communication efficacité

Programme d'accompagnement au numérique
destiné aux professionnels du tourisme !

Les rendez-vous numériques

Qu'est-ce que c'est ?

Depuis 2 ans, Rochefort-en-Terre Tourisme et le Pays Touristique de Vannes-Lanvaux ont engagé une démarche de sensibilisation et d'accompagnement des professionnels du tourisme sur le numérique.



Pourquoi ?

Aujourd'hui plus de 80% des touristes européens préparent leur séjour sur internet et plus de 70% réservent en ligne. Face aux évolutions et attentes des clients, le rôle de l'Office de Tourisme est d'accompagner les professionnels du tourisme.

Comment ?

En organisant des rendez-vous réguliers pour les professionnels, sous forme de :

Réunions de sensibilisation :

Ces réunions d'information, accessibles à tous, permettent de faire le tour d'une thématique web.

Lieu : mairie de Questembert

100% gratuites

Ateliers pratiques :

Séances de travail en petit groupe
8 participants maximum

pour se familiariser avec les outils numériques et mettre en application les bonnes pratiques.
Lieu : OT de Questembert

Tarifs (voir conditions)

Près de 80 personnes ont participé à ces rendez-vous numériques (ateliers, réunions de sensibilisation) 2013-2014.

Plus de 95% des participants se sont déclarés satisfaits !

Venez vous aussi vous joindre à l'aventure

Les rendez-vous numériques sont devenus un temps fort incontournable de pratique et d'échanges sur internet.

Les rendez-vous numériques

Qu'est-ce que c'est ?

Quand ?

En hors saison touristique, d'octobre à mars

L'ANT (Animation Numérique de Territoire), c'est...

Une nouvelle mission pour les offices de tourisme et organismes locaux du tourisme : accompagner les professionnels du tourisme pour accroître leur performance, leur visibilité sur internet et augmenter leur chiffre d'affaire.



Pour cela une partie du personnel, de Rochefort-en-Terre Tourisme, a suivi la formation d'ANT (10 journées soit 70h) afin d'acquérir de nouvelles compétences pour mieux vous accompagner.

A ce jour, environ 500 ANT ont été formés en France, ce qui constitue désormais un véritable réseau de dimension nationale.

Vous voulez en savoir plus : www.animateurnumeriquedeterritoire.com

Qui ?

2 animatrices numériques de territoire à votre disposition :



Sandrine Dando

s.dando@rochefortenterre-tourisme.com



Véronique Van Den Broek

v.broek@rochefortenterre-tourisme.com



Thème 1 : Avis clients



Comment gérer votre e-réputation et tirer profit des avis clients ?

La e-réputation qu'est-ce que c'est ?

Pourquoi et comment répondre à un avis de consommateurs ?

Comment inciter ses clients à laisser un avis en ligne sur votre structure ?

Lors de la préparation de leur séjour, 80% des touristes lisent les commentaires et avis des consommateurs. De nombreuses études montrent que les avis clients influencent fortement les touristes dans leur choix de destination. C'est pourquoi, les opinions, que la clientèle émet sur internet ont d'importantes répercussions sur la réputation des entreprises touristiques, voire sur leur rentabilité.

Il est indispensable d'agir dès aujourd'hui afin de ne plus subir les avis clients et de gagner en visibilité !

Réunions de sensibilisation : les avis clients

Chaque voyageur accède aujourd'hui à des sites lui permettant de lire et déposer un avis sur votre établissement. Discernez les plateformes intéressantes pour votre activité et comprenez pourquoi il est important de gérer ces informations.

Gratuit

Jeudi 20 nov. 2014
à la mairie de Questembert
de 14h30 à 16h30

Atelier 1 :

Dresser un état des lieux de sa propre e-réputation.
Créer un compte sur une plateforme d'avis (tripadvisor)
Apprendre à gérer et répondre aux commentaires et avis...

Jeudi 27 nov. 2014
à l'office de tourisme
de Questembert - 14h

Atelier 2 :

Comment motiver les avis ?
Valoriser les avis dans votre communication (sur votre site, sur les réseaux sociaux...)
Mettre en place des outils de veille...

Jeudi 4 déc. 2014
à l'office de tourisme
de Questembert - 14h

Pour les ateliers pratiques voir page tarifs et conditions.

Pré-requis : apportez votre ordinateur portable*, votre logo et quelques photos de votre établissement au format numérique (libre de droit).

* si vous ne possédez pas d'ordinateur portable n'hésitez à prendre contact avec nous.

Thème 2 : Gestion de la Relation Client par l'e-mail



Comment bien gérer vos e-mails, pour conquérir et fidéliser vos clients ?

La Gestion Relation Client (GRC), c'est quoi ?

Une signature « professionnelle », oui... mais, comment ? Quel outil utiliser ?

Des réponses « standardisées » pour gagner en efficacité, oui... mais comment ?

Comment garder le contact avec ses clients à moindre coût ?

L'e-mail, un formidable outil de communication souvent sous-estimé à tort.

Bien optimisé, l'e-mail peut vous faire gagner un temps précieux mais surtout améliorer vos ventes et fidéliser votre clientèle.

Réunions de sensibilisation : l'e-mail

La Gestion de la Relation Client, ou l'importance de garder le contact : avant, pendant et après le séjour. Quels sont les attentes des visiteurs ? Comment et pourquoi l'inciter à laisser un avis sur votre structure, par l'e-mail...

Gratuit

Judi 22 janvier 2015
à la mairie de Questembert
de 14h30 à 16h30

Atelier 1 :

Personnaliser et humaniser votre signature e-mail avec l'outil Gmail.
Quel contenu mettre dans votre signature ?
Bien gérer vos fichiers clients.

Judi 29 janvier 2015
à l'office de tourisme de Questembert - 14h

Atelier 2 :

Création de réponses standardisées : mails de réservation, de pré-accueil, de remerciement... pour gagner en efficacité.
Aller plus loin avec l'e-mailing

Judi 5 février 2015
à l'office de tourisme de Questembert - 14h

Pour les ateliers pratiques voir page tarifs et conditions.

Pré-requis : apportez votre ordinateur portable*, votre logo et quelques photos de votre établissement au format numérique (libre de droit).

* si vous ne possédez pas d'ordinateur portable n'hésitez à prendre contact avec nous.

Informations et inscriptions

Tarifs et conditions



Tarifs :

Formez-vous pendant l'hiver à un thème complet, pour un forfait (comprenant 2 ateliers) de :

- 40€ pour les adhérents à Rochefort-en-Terre Tourisme
- 150€ pour les non adhérents



Vous souhaitez participer aux ateliers pratiques ou réunions de sensibilisation ?
Inscrivez-vous au plus vite

→ Inscriptions en ligne : <http://bit.ly/rdvnumeriques2014-2015>

Conditions d'inscription :

- nombre de places est limité : 8 participants maximum par atelier.
- inscription et règlement : après une inscription par internet, téléphone ou courrier une facture vous sera transmise. Chèque libellé à l'ordre de Rochefort-en-Terre Tourisme. Les inscriptions aux ateliers seront validées à réception du règlement.

Informations complémentaires et inscriptions :



Sandrine DANDO : s.dando@rochefortenterre-tourisme.com

Véronique VAN DEN BROEK : v.broek@rochefortenterre-tourisme.com

Tél : 02 97 26 56 00



Autres rendez-vous e-tourisme à venir...



De nombreux partenaires proposent également des programmes d'accompagnement au numérique. Vous trouverez ci-dessous quelques dates et informations à ce sujet. *Liste non exhaustive.*



Pour connaître le programme proposé par l'Office de Tourisme de Vannes, prendre contact avec Corinne Fouquet :
corinne.fouquet@tourisme-vannes.com
Tél : 02 97 54 57 24



Gîte de France Morbihan propose des ateliers numériques.
Contact : Marlène Louër
marlene@gitesdefrance56.com
Tél : 02 97 24 34 52



En 2014-2015, Tube2Com (agence webmarketing de Vannes) propose un parcours e-tourisme, un programme de formations pour les professionnels du tourisme.
www.tube2com.com



La CCI du Morbihan propose, tout au long de l'année, des ateliers, conférences... pour les professionnels
www.morbihan.cci.fr



Le 23 et 24 mars 2015
Forum B to B du tourisme numérique à Deauville
www.tourisme-numerique.com



Le 6 novembre 2014
www.webinlorient.com



Rochefort-en-Terre Tourisme
P a y s d e Q u e s t e m b e r t

ROCHEFORT-EN-TERRE TOURISME

15, rue des Halles 56230 Questembert

Tél 02 97 26 56 00 / info@rochefortenterre-tourisme.com

www.rochefortenterre-tourisme.com

Retrouvez aussi Rochefort-en-Terre Tourisme sur



Nous vous accueillons...

À Rochefort-en-Terre
7 Place du Puits



À Questembert
15 rue des Halles