

Les Rencontres du tourisme

Destination Conflent Canigó



Vendredi 27 janvier 2023 - Prades

Le programme

à confectionner selon vos envies

✓ La matinée

- 9h00-9h30 : accueil café des participants
- 9h15-9h30 : mots de bienvenue
- 9h30-12h00 : RDV Individuels*
- 10h00-10h30 : "le qui fait quoi ?" Spécial Communication/Animation
- 11h00-11h30 : atelier échange autour de l'écoute client au travers de la qualité
- 11h30-12h00 : "le qui fait quoi ?" Spécial Offre
- 12h00-12h30 : "le qui fait quoi ?" Spécial Partenaire

✓ Le déjeuner du terroir

*en supplément et sur inscription

A partir de 12h30, nous vous proposons de venir partager un repas convivial autour de produits locaux.

Prix : 20€/personne

Au menu

Plateau de charcuterie
Boles de Picolat
Plateau de fromages
Fougasse
Vin et café

Une adaptation végétarienne est possible sur demande.

✓ L'après-midi

- 14h00-15h15 : RDV Individuels*
- 15h30-16h00 : table ronde "Le top 10 des incontournables pour booster sa visibilité web" présentée par Emilie Veber
- 16h00-16h30 : table ronde "Le top 10 pour avoir des clients" présentée par Nadine Romieu
- 16h45-17h00 : ouverture sur les prochains temps forts de l'année
- 17h00-17h30 : le partage d'une galette de l'amitié clôturera l'édition



Qui fait quoi au service "communication"



Cécilia Vaysse

Relation presse



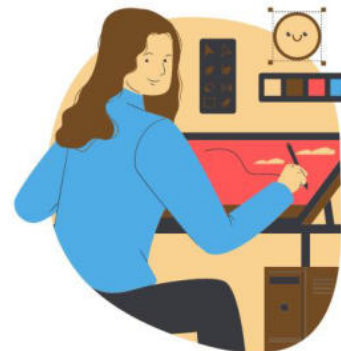
Claire Broc

Coordinatrice service communication
Community Manager
Gestion des contenus numériques



Clémentine Pélissier

Chargée communication
"création, print"



Emilie Veber

Web Manager
Animatrice numérique du territoire



Claire

Coordinatrice du service communication
Community Manager

- Créer le lien entre les différents canaux de communication (web, les réseaux sociaux, les éditions, la presse)
- Veiller au maintien de notre identité et signature graphique
- Avoir un œil sur l'ensemble des créations
- Création de contenu (texte, visuel, photos, vidéos...)
- Gestion de notre communauté, la #teamcanigo sur les réseaux sociaux
- Gestion de la médiathèque de l'OTI
- Assurer une veille permanente de l'image de la destination sur la toile
- S'assurer à une bonne diffusion de l'information



Clémentine

Création « print »
(Remplacée par Lucas)

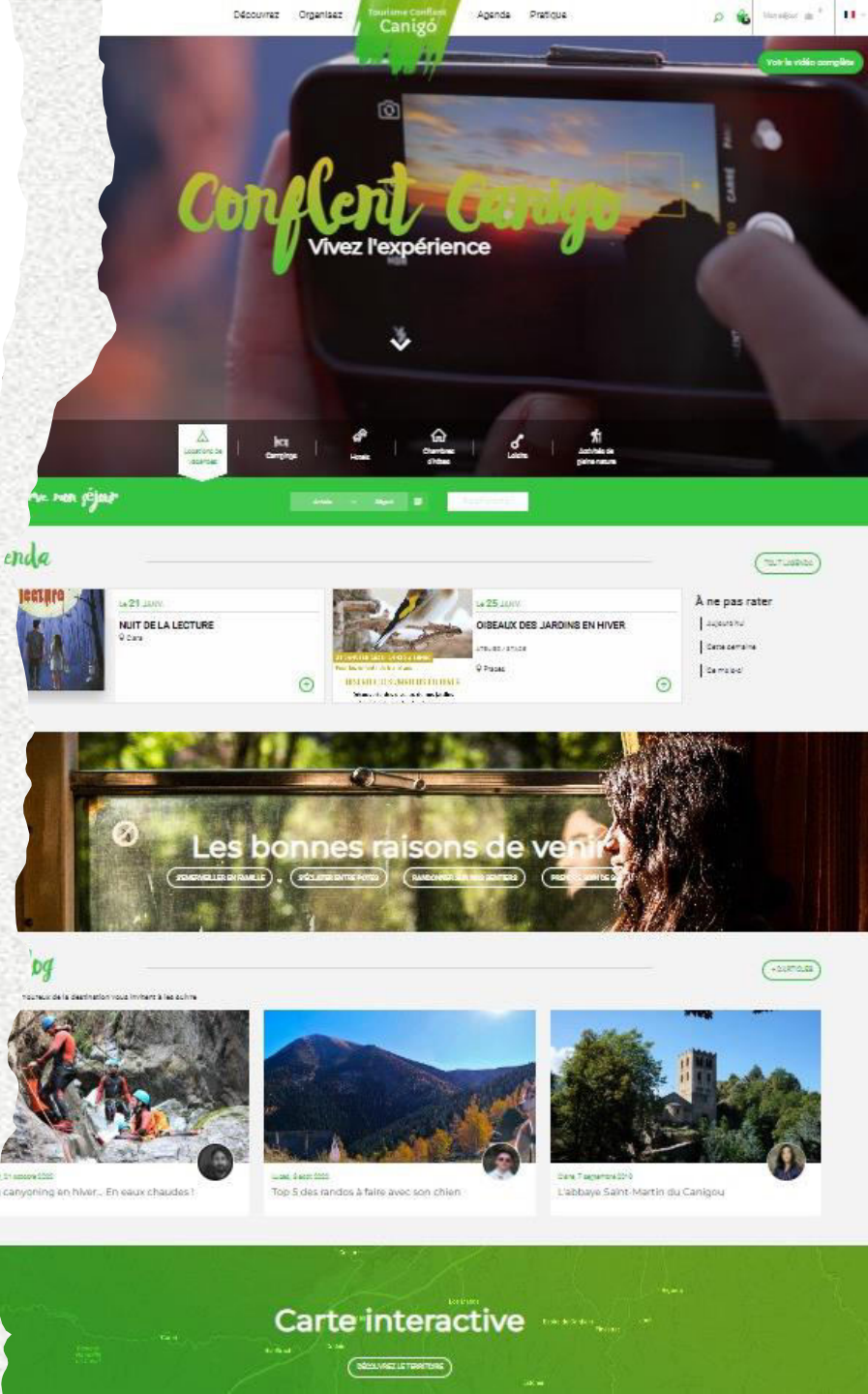
- Création des contenus « print »
- Toutes les brochures et les supports de promotion
- Mise en page des documents internes
- Et aussi figurante pour les photos et vidéos de l'OTI 😊



Emilie

Webmanager

- Mise à jour et développement du **site Internet** de la destination
 - Veille autour de son fonctionnement
 - Amélioration de l'existant
 - Création de nouveaux contenus enrichis
 - Recherche d'efficacité autour de l'ergonomie et du webdesign
 - Nouvelles fonctionnalités
 - Travail permanent du référencement naturel
- **Communication numérique "Grand Public"**
 - Rédaction de newsletters et emailing ciblés
- Référente de la **base de données Tourinsoft**
 - Et la casquette "à destination des pros"



Cécilia

Référente accueil antenne de Vernet-les-Bains
Relation presse

- Création des communiqués de presse lors d'évènements phares ou des nouveautés
- Création de dossiers de presse offrant un panorama des activités à faire sur la destination
- Elaboration et gestion du fichier presse (contacts des différents médias)
- Coordination et organisation des accueils presse en direct avec les journalistes ou en lien avec l'ADT (agence de développement touristique des Pyrénées-Orientales)
- Veille média (presse écrite, internet, radio, télé)



Qui fait quoi au service "Accueil"

SERVICE ACCUEIL

Les experts de destination

Lucile

Coordinatrice des 4 BIT
Référente BIT Prades



Lucas

Référent BIT
Molitg-les-Bains
Aide au service communication

Cécilia

Référent BIT Vernet-les-Bains
Relation presse

Claude

Référent BIT
Villefranche-de-Conflent





Lucas

Référent accueil antenne de Molitg-les-Bains

- Antenne ouverte pendant la saison thermale (avril-fin novembre) soit **190 jours**
- Accueil présent sur deux lieux: le local du centre du village aménagé en 2021 et accueil en mobilité dans les thermes deux jours par semaine.
- Nos **2553** visiteurs:
 - 95%** de français / **5%** étrangers (RU)
 - Départements français les plus représentés: PO, Paris, Hérault, Loire Atlantique, Gironde
 - Leurs centres d'intérêts au guichet: Randonnées, sites culturels, animations, plan de ville, Village du Conflent.





Claude

Référent accueil antenne de Villefranche-de-Conflent

- Antenne ouverte de février à décembre soit **257 jours** (adaptation des horaires d'ouverture en période creuse)
- Nos **31186** visiteurs:
 - 70%** de français / **30%** étrangers (dont **18%** de catalans)
 - Départements français les plus représentés: PO, Haute Garonne, Hérault, Loire Atlantique, Bouches du Rhône
 - Leurs centres d'intérêts au guichet: Plan de ville, Fort, Remparts, Grottes, train jaune





Cécilia

Référente accueil antenne de Vernet-les-Bains
Relation presse

- Antenne ouverte à partir des vacances de février soit **246 jours** (adaptation des horaires hors saison thermale)
- Nos **9591** visiteurs:
 - 84%** de français / **16%** étrangers (dont **6%** de catalans)
 - Départements français les plus représentés: PO, Hérault, Loire Atlantique, Haute Garonne, Paris
 - Leurs centres d'intérêts au guichet: Randonnées, sites culturels, animations, plan de ville, Village du Conflent.





Lucile

Coordinatrice accueil des 4 BIT
Référente accueil antenne de Prades
Assistante Qualité
Référente Tourisme & Handicap

- Antenne ouverte toute l'année soit **261 jours** (permanence téléphonique pour les autres antennes)
- Nos **13819** visiteurs:
 - 75% de français / 25% étrangers (dont **12%** de catalans)
 - Départements français les plus représentés: PO, Paris, Loire Atlantique, Haute Garonne, Hérault
 - Leurs centres d'intérêts au guichet: sites culturels, animations, randonnées, plan de ville, villages du Conflent



Exemple de Tex

Qui fait quoi au service "Accueil"

Nos missions

- Accueil simultané en face à face/ au téléphone / par mail / tchat / réseaux sociaux
- Accueil en mobilité (salons, pots d'accueil, évènements)
- Accueil trilingue nécessaire pour la 1ere catégorie
- Accueil dans le respect des procédures et normes imposées par les marques et labels (Qualité, catégorie I, Tourisme & handicap)
- Envoi de documentation papier et/ ou numérique (préparation en amont du voyage)
- Accueil personnalisé, convivial, éclairé et chaleureux
- Adaptation des propositions du conseiller en séjour en fonction des cibles





Qui fait quoi au service "Accueil"

Nos missions

- Réalisation de statistiques mensuelles ou annuelles (travail par la suite sur les personas, groupes cibles)
- Récolte des avis clients
- Gestion de l'information touristique du territoire par la mise à jour de la base de données d'information selon un calendrier annuel
- Gestion des stocks de documentation (préparation de la bourse d'échange)
- Vente au comptoir (boutique et billetterie)
- Veille informative (contact avec les acteurs du territoire pour une info fiable et pertinente)

Plus généralement, nous devons fidéliser le visiteur (rester plus et/ ou revenir). En tant qu'experts de la destination , nos conseillers doivent valoriser et promouvoir le territoire

Atelier d'échange : L'écoute client

- C'est quoi une bonne écoute client ?
- Les outils à votre disposition pour la gestion des avis clients
- Utiliser les avis positifs
- Ils en pensent quoi vos visiteurs de la Destination Conflent Canigó ?





Ce qui est bon pour le
client, l'est aussi pour
l'entreprise.

Ingvard Kamprad (fondateur d'Ikea)

A woman wearing a hat and a backpack is walking across a suspension bridge made of a metal grate. The bridge is surrounded by a dense forest of green trees. The image is partially obscured by a white, torn-paper-like border on the right side.

Une bonne écoute client

Démarche effectuée par les entreprises pour être à l'écoute des évaluations, commentaires et réflexions faits par leurs clients.

Ces réflexions peuvent être relatives à l'expérience client.

Définition trouvée sur www.definitions-marketing.com

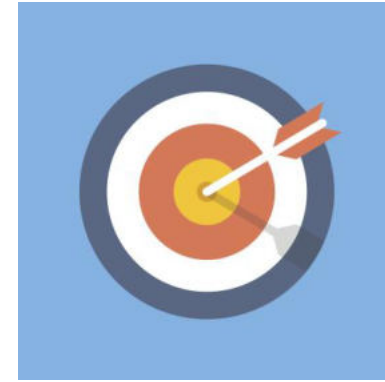
Ne pas se contenter d'entendre les clients, mais les écouter.

- Ecouter (réellement et attentivement) vos clients pour **identifier leurs besoins** ! L'écoute client est un excellent moyen pour observer et **analyser le comportement de votre clientèle**.
- Ecouter c'est **favoriser vos relations**.
- Ecouter c'est **relever les différents écarts entre les attentes des clients et les expériences réellement vécues**.



Analyser les avis, 3 défis :

(source appvizer.com)



Les supports

- Fini les courriers et appels téléphoniques ! Les supports ont bien évolué pour laisser place aux SMS, emailings, QR code, applications, réseaux sociaux et chatbots.

Les volumes

- Les entreprises stockent des milliers de données clients, ce qui rend l'écoute et l'analyse de chacun d'entre eux plus complexe. L'utilisation d'un logiciel de bases de données clients et indispensables.

Les sources

- Les consommateurs ont aujourd'hui accès à une multitude de sources et entreprises à travers le monde par le biais d'internet. La concurrence n'a jamais été aussi rude, il faut se réinventer en matière d'écoute et de service client.

Quelles approches pour une bonne écoute client !

L'enquête de satisfaction est devenue un sujet incontournable. Mener un sondage de satisfaction reste une étape essentielle.

- questionnaire envoyé par email,
- sondage envoyé par SMS,
- pop-up web (une fenêtre qui s'affiche sur l'écran de façon automatique à l'ouverture d'une page web), etc
- questionnaire à remplir en direct à la fin du séjour



Les réseaux sociaux

D'après une [étude BDM réalisée en Février 2021](#), **59,47 millions d'internautes français** sont sur les réseaux sociaux, soit **91 % de la population**. On comprend mieux pourquoi les réseaux sociaux constituent le canal de communication et d'écoute client le plus utilisé aujourd'hui.

💡 Être présent sur les réseaux sociaux est aujourd'hui quasi indispensable pour les entreprises : c'est là qu'ils sont **au plus près de leurs clients**, ce qui leur permet de créer une relation privilégiée avec eux et donc de **recueillir des informations plus pertinentes**.

- Et voici des chiffres qui ne trompent pas :
- **67 %** des clients ont utilisé les réseaux sociaux d'une marque pour le service client (*JD Power & Associates*) ;
- **42 %** des clients qui se plaignent sur les réseaux sociaux attendent une réponse dans l'heure (*The Social Habit*) ;



Le chat en ligne

☑ Selon une étude de Forrester, **44 % des internautes** estiment que l'une des **meilleures fonctionnalités** que peut proposer un site e-commerce est un **module de chat** qui leur permettrait d'entrer rapidement en contact avec un conseiller.

Ainsi, le chat met tout le monde d'accord! **Plus rapide** que les appels téléphoniques ou la correspondance par email, c'est un moyen :

- **Pour les clients** de rapidement trouver une solution à leurs problèmes via l'aide d'un conseiller en ligne.
- **57 %** des visiteurs d'un site sont prêts à abandonner leurs achats s'ils ne trouvent pas la réponse à leurs questions (*North American Technographics*) ;
- **15 à 20 %** des visiteurs ayant dialogué via un service de chat finalisent leurs transactions (*iAdvize*).



ARRIVÉE - DÉPART

Arrivée → Départ

VOYAGEURS

1 Adultes - +

Rechercher

RÉSERVATION

Réservable en ligne 39

LOCALISATION

Vernet-les-Bains et alentours 97

Molitg les Bains et alentours 86

Prades et alentours 55

Villefranche et Conflent, Olette et alentours 16

Vinça et alentours 11

265 résultats
Le plus grand choix pour préparer votre séjour

Charte sanitaire nationale respectée

APPARTEMENT RELAX
★★★★★
Vernet-les-Bains

Réserver

Charte sanitaire nationale respectée

CANIGOU PANORAMIC
★★★★★
Vernet-les-Bains

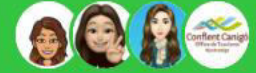
Réserver

Charte sanitaire nationale respectée

VILLA DU PARC
★★★★★
Prades

Réserver


Conversation

 Nos conseillers en séjour vous répondent
Réponse sous 12 minutes

Office de Tourisme Conflent Canigó

Une info ? Un conseil ?
Nos conseillers en séjour vous répondent

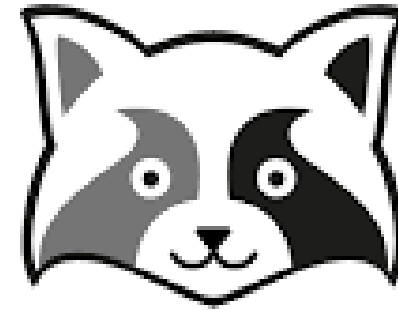
Entrez votre message...

We run on  crisp

JE RÉSERVE MON SÉJOUR

L'outil à votre disposition par l'OT

FairGuest observe, organise, et diffuse les avis des vacanciers. L'outil est déployé sur notre site internet et permet à l'internaute de laisser un avis sur les fiches de nos prestataires. Il déclenche un message d'alerte et donne le droit de réponse aux prestataires. Nous ne sommes que des modérateurs et acceptons ou non de publier l'avis et sa réponse.



Fair Guest
E - R É P U T A T I O N

L'outil à votre disposition par l'OT



Charte sanitaire nationale respectée

LES LOGES DE LA
SUITE : SUITE
POUR PIANO

9,9
Excellent



Prades

FairGuest
Les avis de tous les voyageurs

LES LOGES DE LA SUITE : SUITE POUR
PIANO

Données calculées sur 15 avis collectés sur les 3 dernières années.



100 % des voyageurs
ont apprécié !



Superbe

Lundi 18 Octobre 2021

😊 Excellent

Un superbe endroit chaleureux et authentique, où on s'y sent bien et où l'accueil est très sympathique. De grands appartements dans de vieilles pierres rénovés avec goût et modernité pour profiter d'un confort extra. Le jardin richement garni de fleurs et plantes aromatiques ainsi que la vue sur le canigò depuis les chambres ne gâche rien. Je recommande vivement !

👤 Avis spontané collecté et modéré par OT Conflent Canigo

La e-réputation 4 conseils

- Réagir au positif comme au négatif !
- Veiller !
- Google business est un allié digital !
- Utiliser les avis clients comme arguments de vente !



Les avis positifs

88 % des consommateurs consultent les avis clients avant la décision d'achat.

Un bon avis client n'est pas forcément **ultra-élogieux**, il est avant tout **crédible**. Pour inciter à l'achat, il doit s'accompagner de **preuves d'authenticité**.

Comment utiliser vos avis clients de façon stratégique ?

Une fois que vous avez recueilli des avis clients, faites en sorte de les **valoriser** !

Afficher vos avis à des **emplacements stratégiques** de votre site internet, comme : votre home, pour qu'ils soient immédiatement visibles et pour donner envie aux internautes de passer à l'action.

Et sinon simplement les afficher dans votre logement à la vue des clients pour les inciter à en faire partie.

Utiliser les avis pour vos descriptifs.



Gérer des avis négatifs

- Prendre du recul sur l'avis posté
- Répondre rapidement à l'avis
- Apporter une solution au problème
- Demander une mise à jour de l'avis

Restez courtois et professionnel . Si les choses s'enveniment, proposez de passer en message privé.

Restez bref : il est inutile de rentrer dans les détails. Présentez des excuses et apportez une solution au problème.

Montrez que votre entreprise est à l'écoute et qu'elle répond de manière positive aux commentaires, même les plus virulents. Vous instaurez un sentiment de confiance.



Les conseils pour une bonne écoute client :

- Développer une relation de confiance
- Montrer de la reconnaissance
- Déclarer vos intentions
- Transformer les avis en actions concrètes
- Suivre les évolutions



Alors ils en pensent
quoi de la destination
Conflent Canigó vos
visiteurs ?

- ???





PRÉPAREZ-VOUS AU LABEL QUALITÉ

Premier échange avec un expert de notre équipe

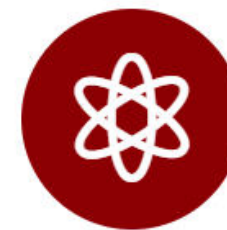
Etude de votre établissement pour vérifier son éligibilité au label

Pistes d'amélioration à travailler

GRATUIT

Label Tourisme Occitanie Sud de France

Vous êtes un professionnel du tourisme sur la région Occitanie, vous êtes motivé et vous voulez vous engager dans une vraie démarche de progrès afin de proposer des prestations de qualité à vos clients ? Alors, le label qualité est fait pour vous !



INTÉGREZ UN RÉSEAU DE QUALITÉ !

Audit réalisé par un expert qualifié

Accès illimité à des outils : webinaires, ateliers, documents pratiques, suivi de l'écoute client, actualités, etc.

50% d'économie sur un reportage photos professionnel

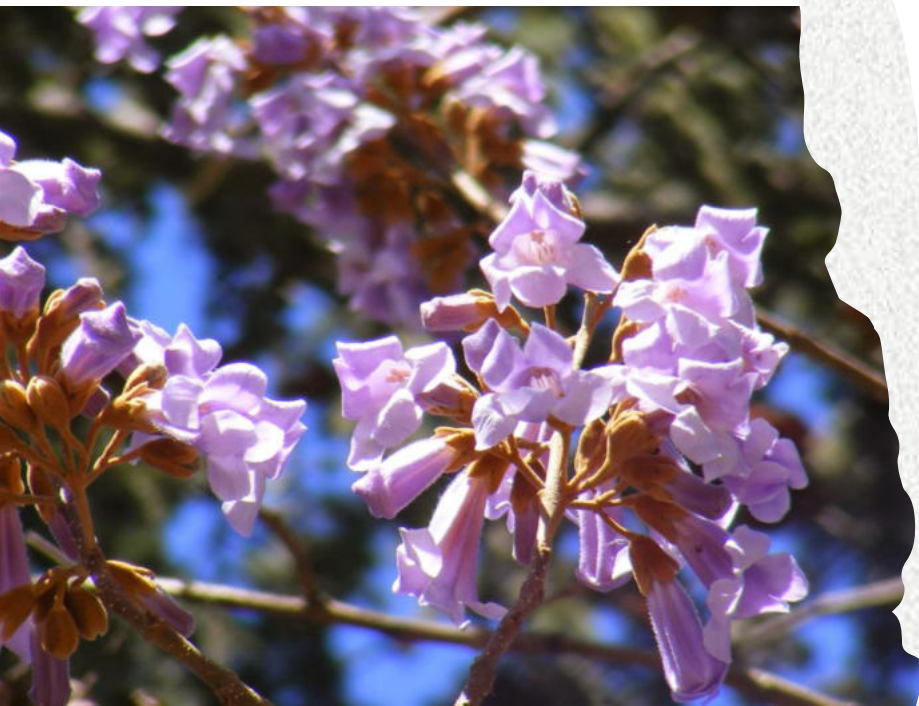
Du conseil privilégié et bien d'autres avantages...

150€*

*pour 5 ans. Net de TVA, prestation non assujettie à la TVA.



Merci



Conflent Canigó
Office de Tourisme



Qui fait quoi au service "valorisation et animation de l'offre"

SERVICE VALORISATION ET ANIMATION DE L'OFFRE



Nicolas Le Ret

Technicien vélo



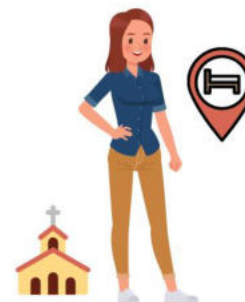
Jean Grassaud

Technicien des
activités de pleine nature



Kateleen Van Daele

Technicienne de l'offre touristique



Agnès Rabat

Classement des meublés de tourisme
Réfèrent hébergements & patrimoine



Emilie Veber

Accompagnement visibilité
numérique
Commercialisation

Les bâtisseurs de séjours

Emilie

Animatrice Numérique de Territoire

- **Accompagnement numérique** des pros pour une meilleure visibilité de leur offre (RDV individuels et ateliers collectifs)
- **Référente de la base de données Tourinsoft** (qualification de l'offre, déploiement du VIT)
- Mise à jour et développement du **site Internet "pro"**
- **Relais "Communication"** vers les pros
- Gestion de l'**outil de commercialisation** en ligne déployé sur notre site Internet
- Déploiement de l'**outil d'auto-diag** pour les propriétaires de locations saisonnières (objectifs : optimiser/ améliorer l'existant et gagner en efficacité)



Jean (et Nicolas)

Technicien Activités de Pleine Nature et Technicien Vélo

- Structuration et qualification de l'offre
- Diversification des activités de pleine nature
- Sécurisation des lieux de pratique par l'inscription au PDIPR, PDESI ou labellisation
- Appui technique aux porteurs de projets privés ou publics
- Mise en œuvre de la stratégie intercommunale de maillage de sentiers
- Animation du réseau de prestataires APN
- Sensibilisation à la nature et au respect de la biodiversité en lien avec les partenaires (PNR, Canigó Grand Site, Réserves Naturelles...)
- Positionnement de la destination comme territoire incontournable pour la pratique des activités de pleine nature en quatre saisons via cartes, brochures, salons



Agnès,

Référente hébergeurs et des sites culturels

- Accompagnement au référencement des hébergements (guide des hébergements et site web) et mise à jour de l'information pour la base de données Tourinsoft
- Accompagnement et classement des meublés
- Séance photos dans les locations saisonnières
- Suivi des dossiers du dispositif de rénovation Pylot
- Mise à jour de l'information sur les sites culturels
- Organisation d'excursions en minibus



Kateleen,

Technicienne de l'offre



- Animation de la démarche **Ambassadeurs du Canigó en Conflent**
- Structuration de l'offre au travers d'animations, d'événements, de rencontres :
 - Festi Conflent
 - Les Conflent Quiz
 - Les Rencontres du tourisme
 - La Table du Canigó
- Développement du **service Groupe** au sein de la destination :
 - Scolaires
 - Affaires
 - Individuels par thématique
- Développement de la **boutique** au sein de l'OTI



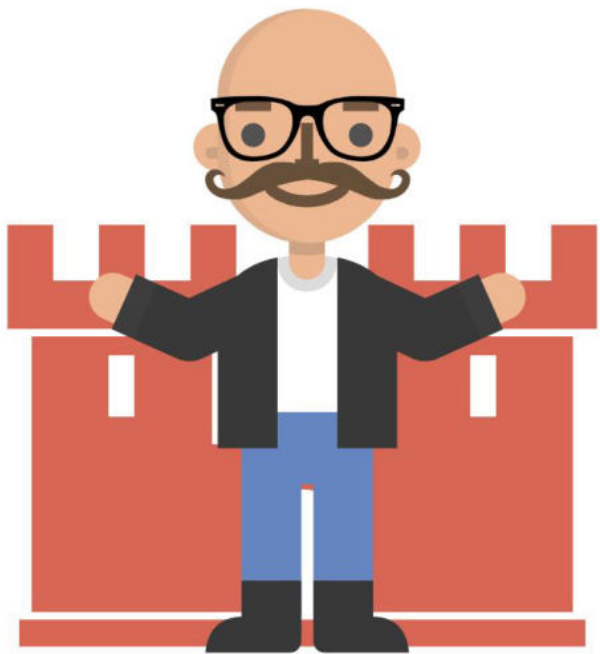


SERVICE
PAYS D'ART ET
D'HISTOIRE

Le conteur d'histoire

Quentin Henric

Animateur du Pays d'art et
d'histoire



Quentin

Animateur de l'architecture et du patrimoine
Chef de projet Pays d'art et d'histoire



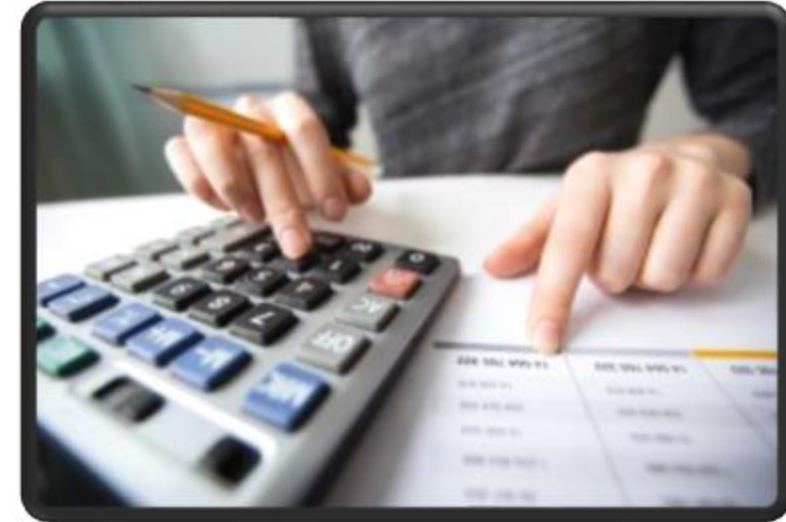
- Mettre en œuvre le label Pays d'art et d'histoire sur le territoire
- Accompagner les communes dans leurs projets de valorisation patrimoniale
- Suivre et coordonner la mission muséographie du CIAP à la Maison Felip
- Coordonner la mise en valeur des fonds patrimoniaux de la médiathèque intercommunale (Anny de Pous et Pablo Casals)
- Former une équipe de guides conférenciers sur le territoire
- Proposer des publications et des parcours de visites toute l'année
- Créer un service éducatif pour le scolaire et le périscolaire



Camille

Assistante administrative et comptable
Conseillère en séjour

- Traitement des factures liées au fonctionnement de l'office de tourisme et de ses antennes / Mise au paiement après validation du Trésorier
- Enregistrements comptables et vérification des comptes avec le cabinet comptable / Suivi banque
- Gestion des recettes boutiques et billetterie / Responsable des achats
- Aide à la réalisation et suivi des dossiers administratifs (demandes de subvention, consultations, suivi formations, assurances, mutuelle, cotisations diverses....)
- Conseillère en séjours





Le meilleur moyen de
commencer est
d'arrêter de parler et
d'agir.

Walt Disney



Table Ronde

"Le Top 10 des incontournables pour booster sa visibilité web"

Invité : Sylvain Droues, Les Loges de la Suite à Prades

Table Ronde

"Le Top 10 des incontournables pour booster sa visibilité web"

1

CIBLE(S) DE CLIENTELE

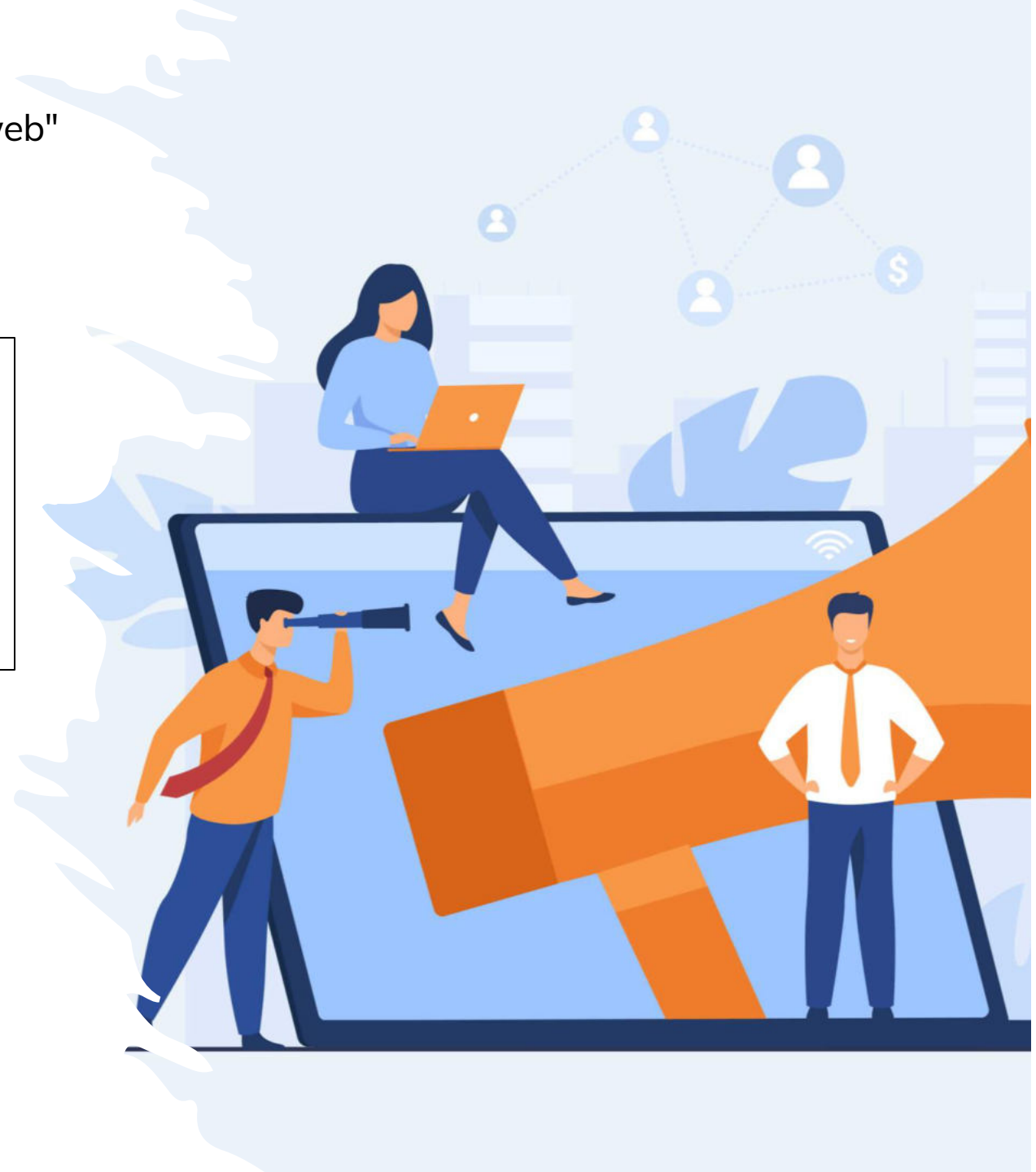


Table Ronde

"Le Top 10 des incontournables pour booster sa visibilité web"

2

FICHE GOOGLE BUSINESS



Table Ronde

"Le Top 10 des incontournables pour booster sa visibilité web"

3

**VISUELS DE QUALITE QUI
SUSCITENT DE L'EMOTION**

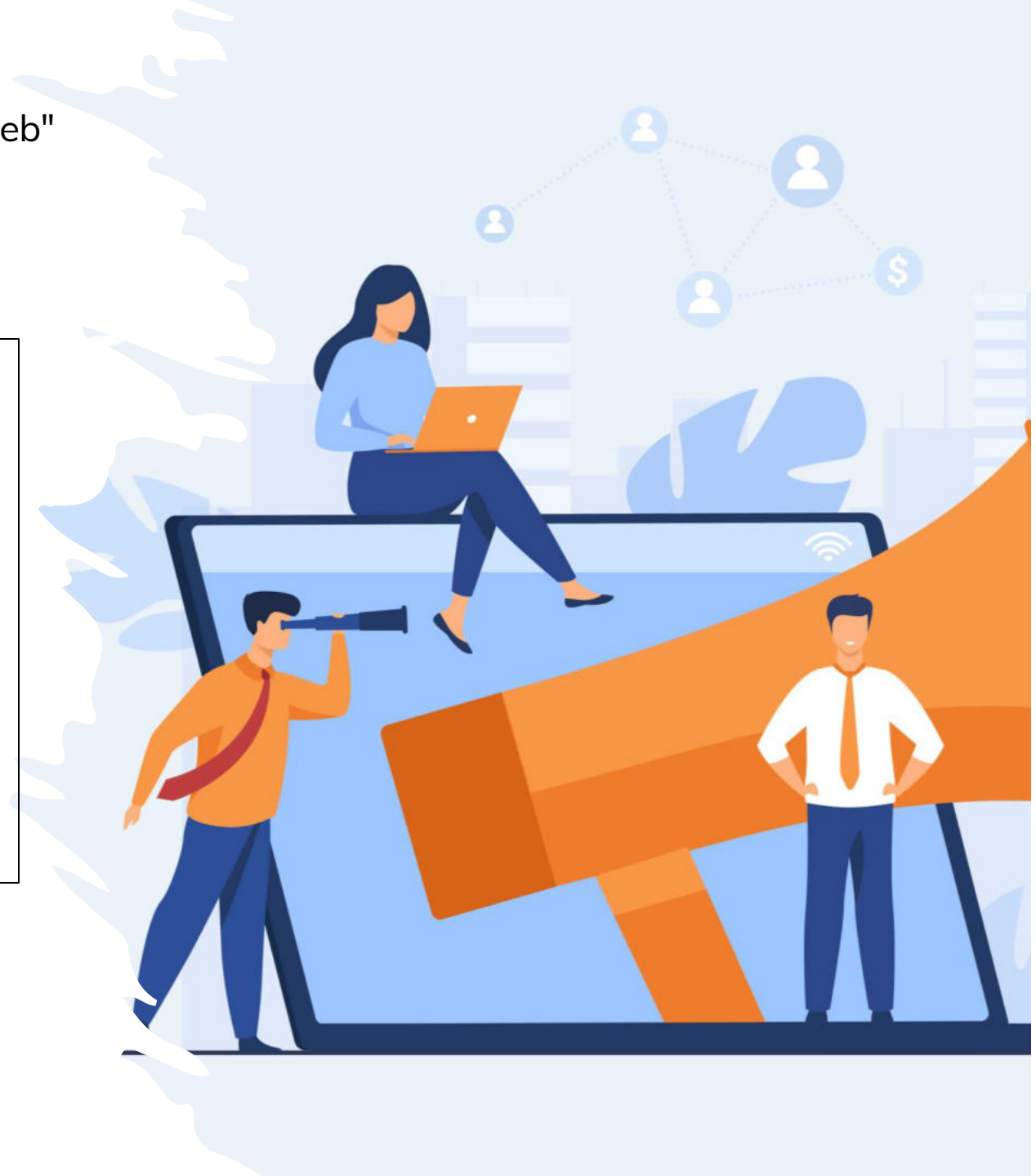


Table Ronde

"Le Top 10 des incontournables pour booster sa visibilité web"

4

E-REPUTATION

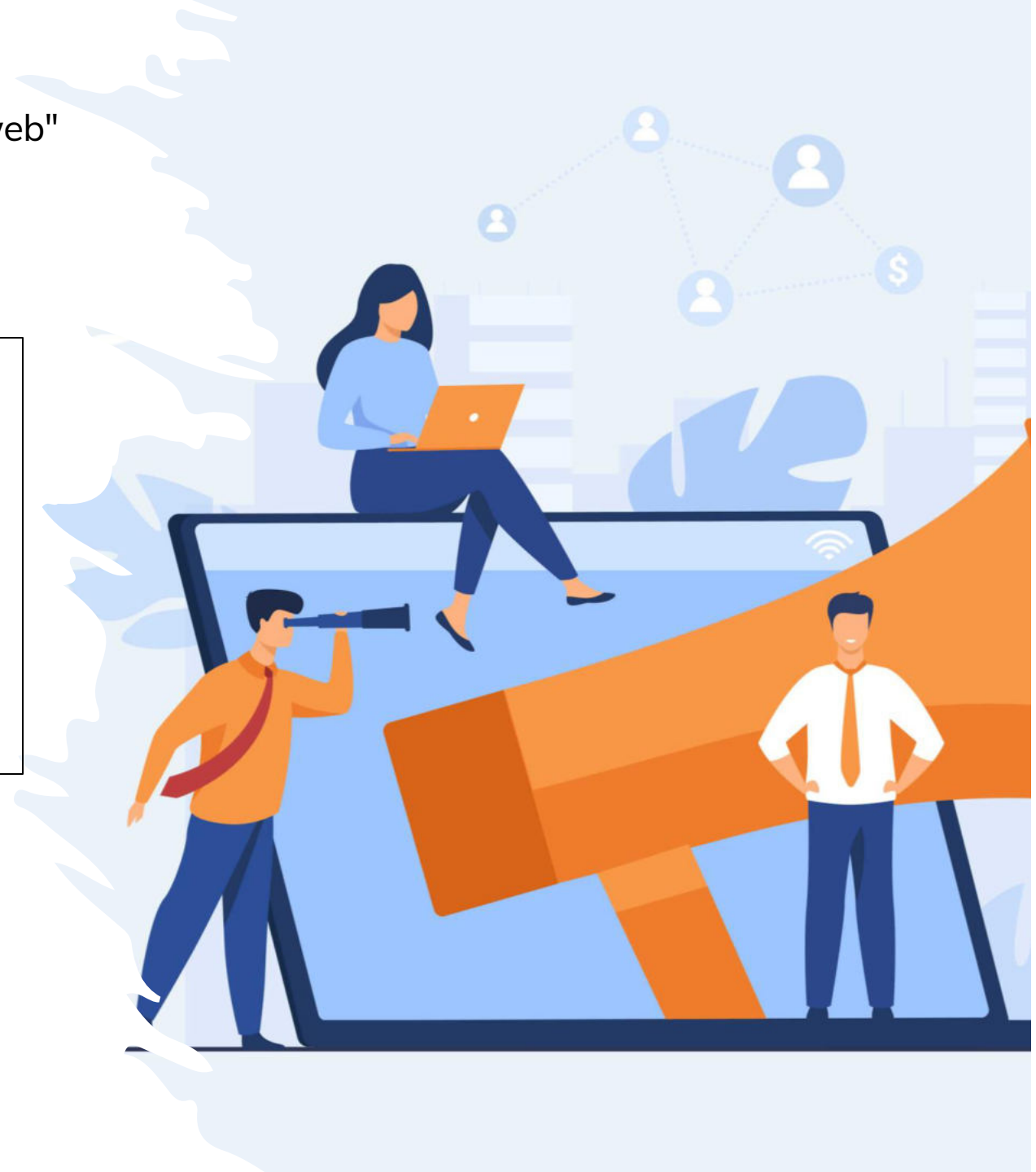


Table Ronde

"Le Top 10 des incontournables pour booster sa visibilité web"

5

RELATION CLIENT

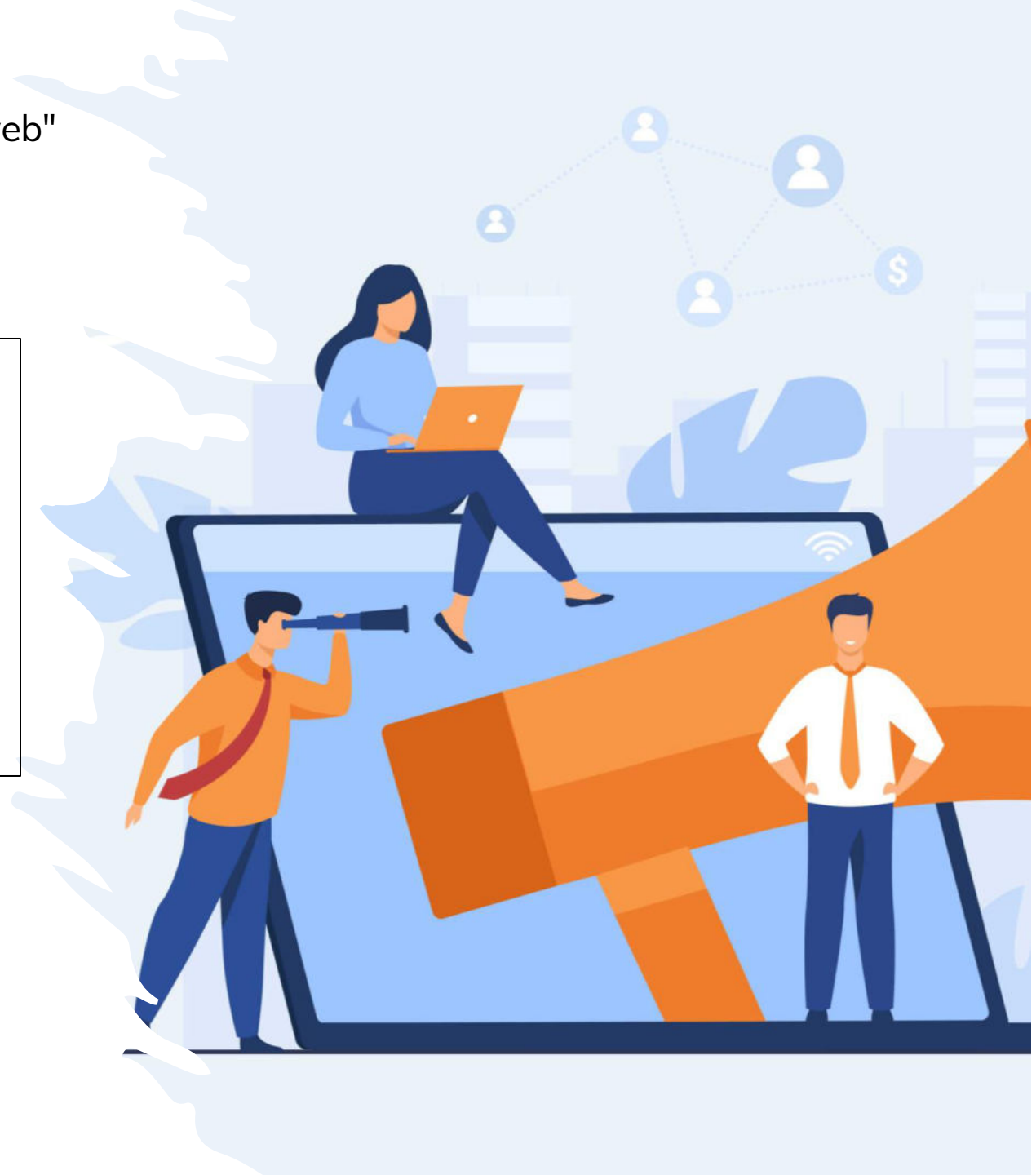


Table Ronde

"Le Top 10 des incontournables pour booster sa visibilité web"

6

CONTENU & REFERENCEMENT NATUREL

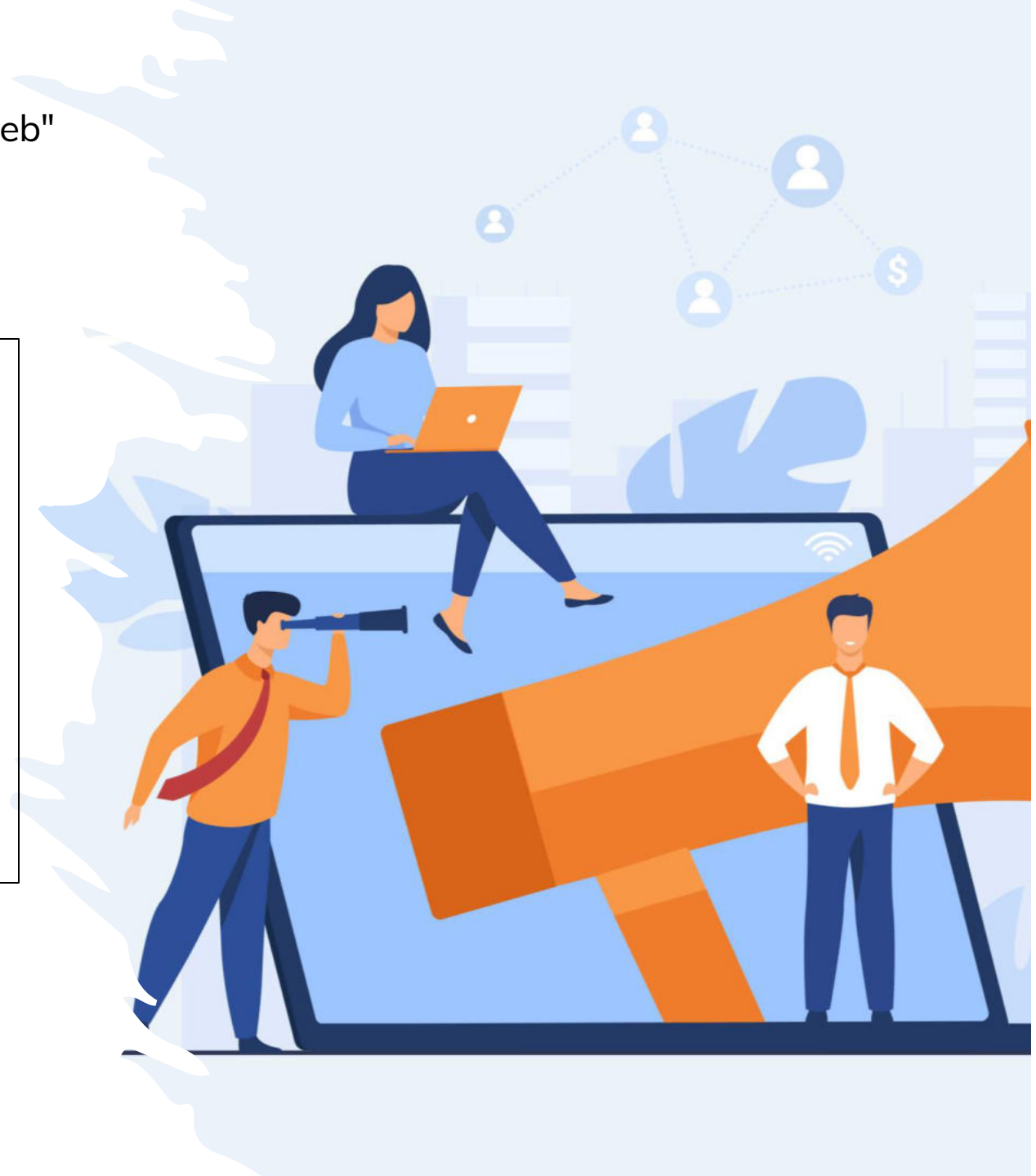


Table Ronde

"Le Top 10 des incontournables pour booster sa visibilité web"

7

RESERVATION EN LIGNE

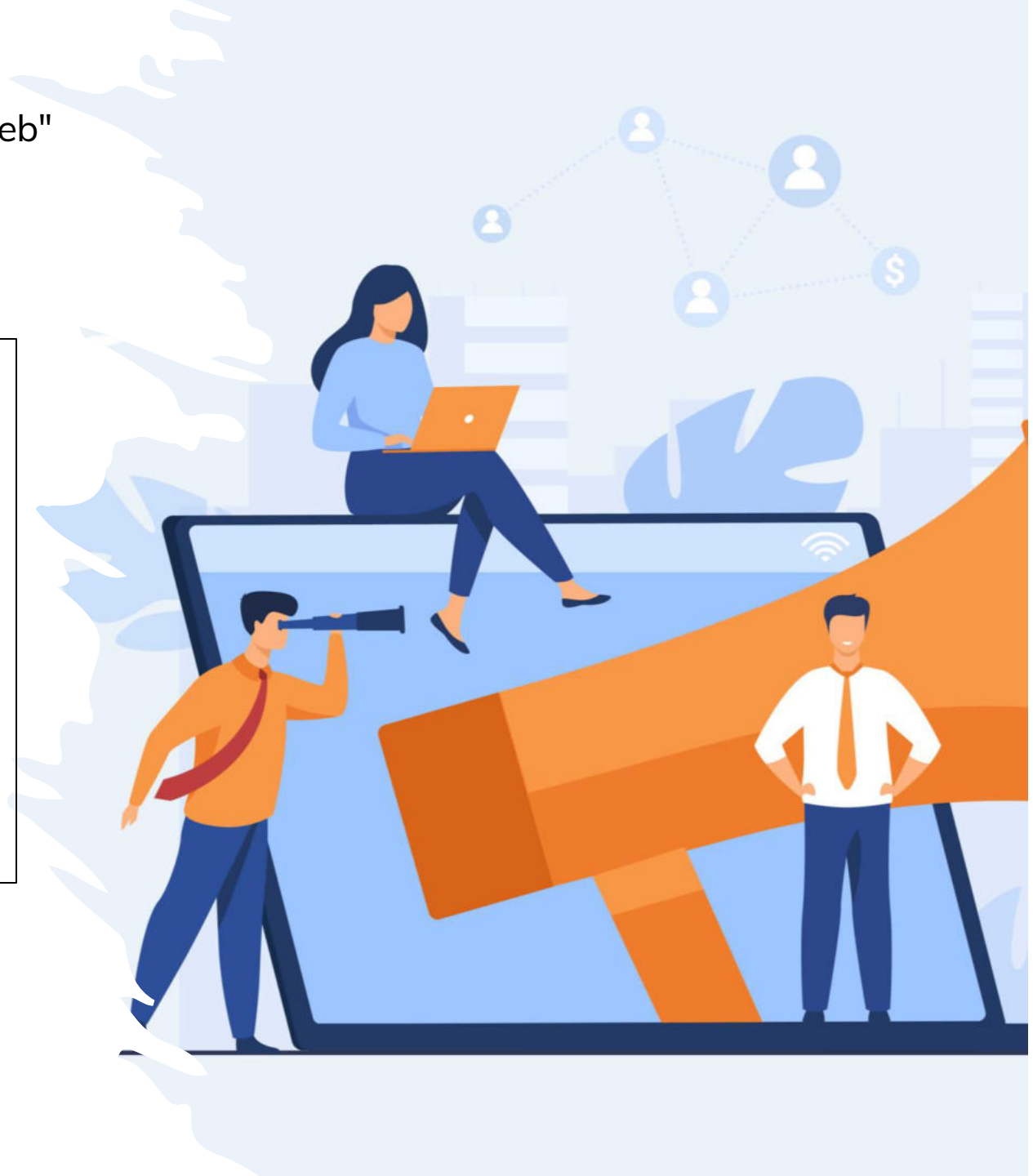


Table Ronde

"Le Top 10 des incontournables pour booster sa visibilité web"

8

RESEAUX SOCIAUX ET PUB SPONSORISEES

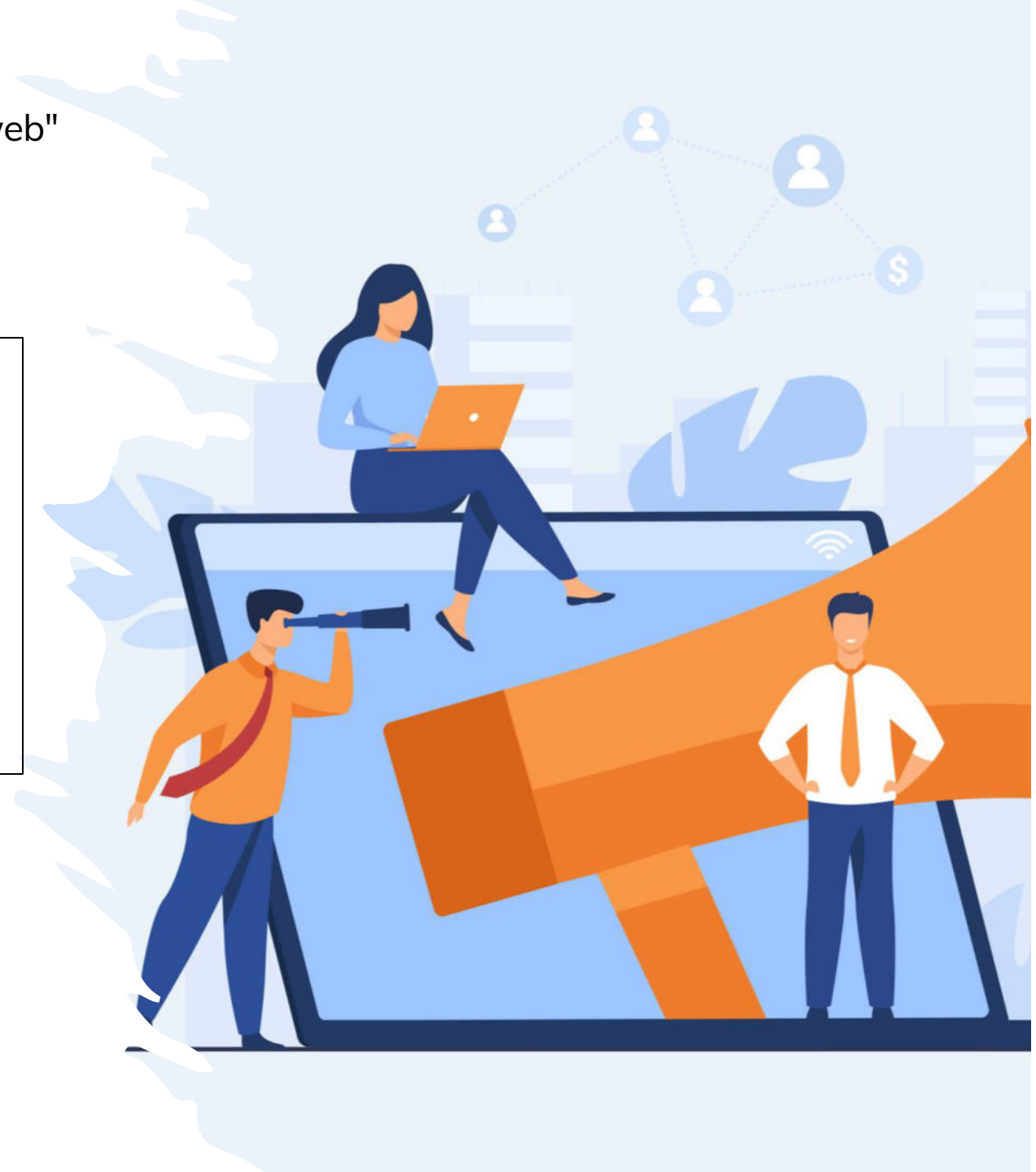


Table Ronde

"Le Top 10 des incontournables pour booster sa visibilité web"

9

EVALUATION DE SES ACTIONS

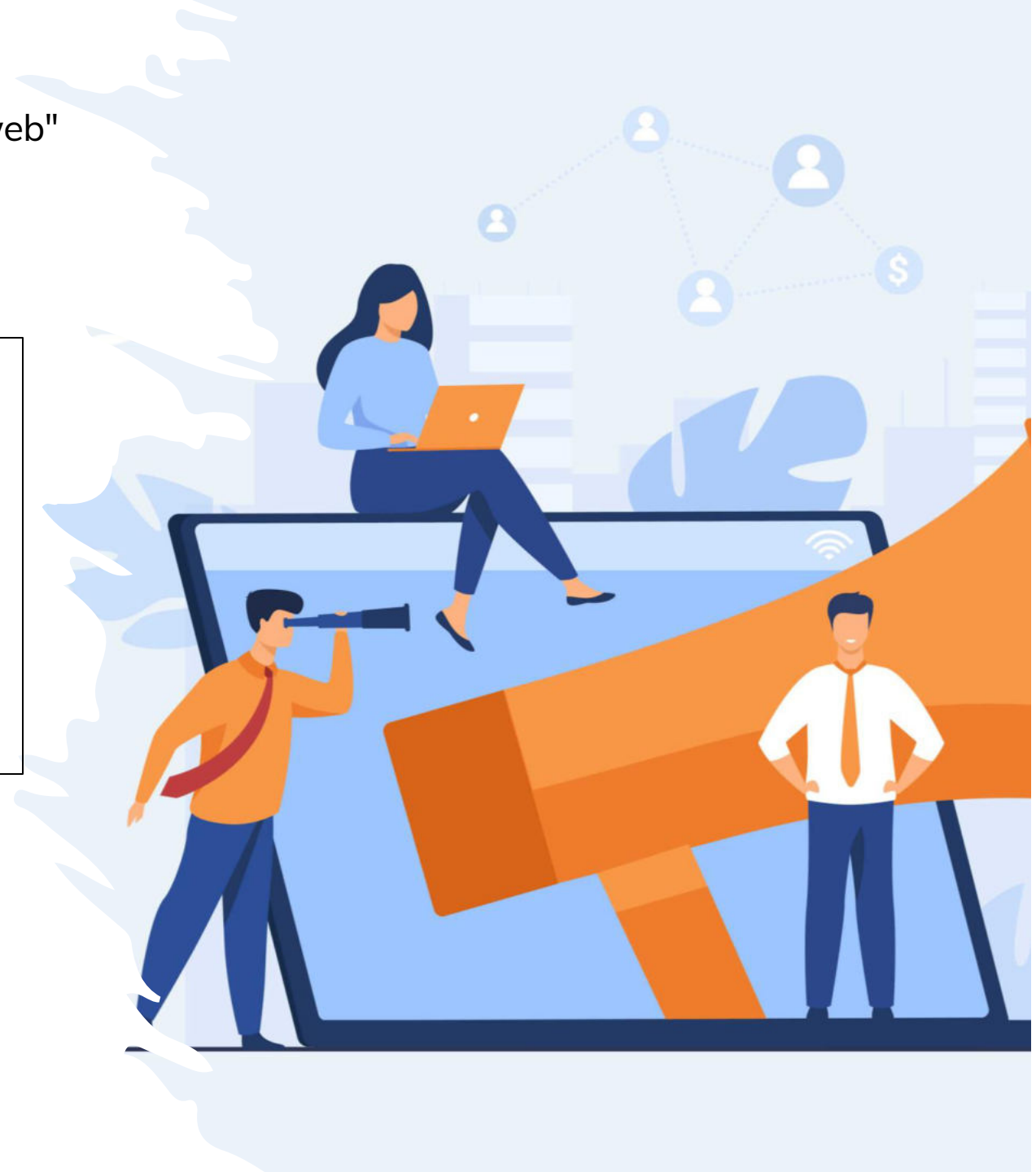


Table Ronde

"Le Top 10 des incontournables pour booster sa visibilité web"

10

REGULARITE &
PRIORISATION

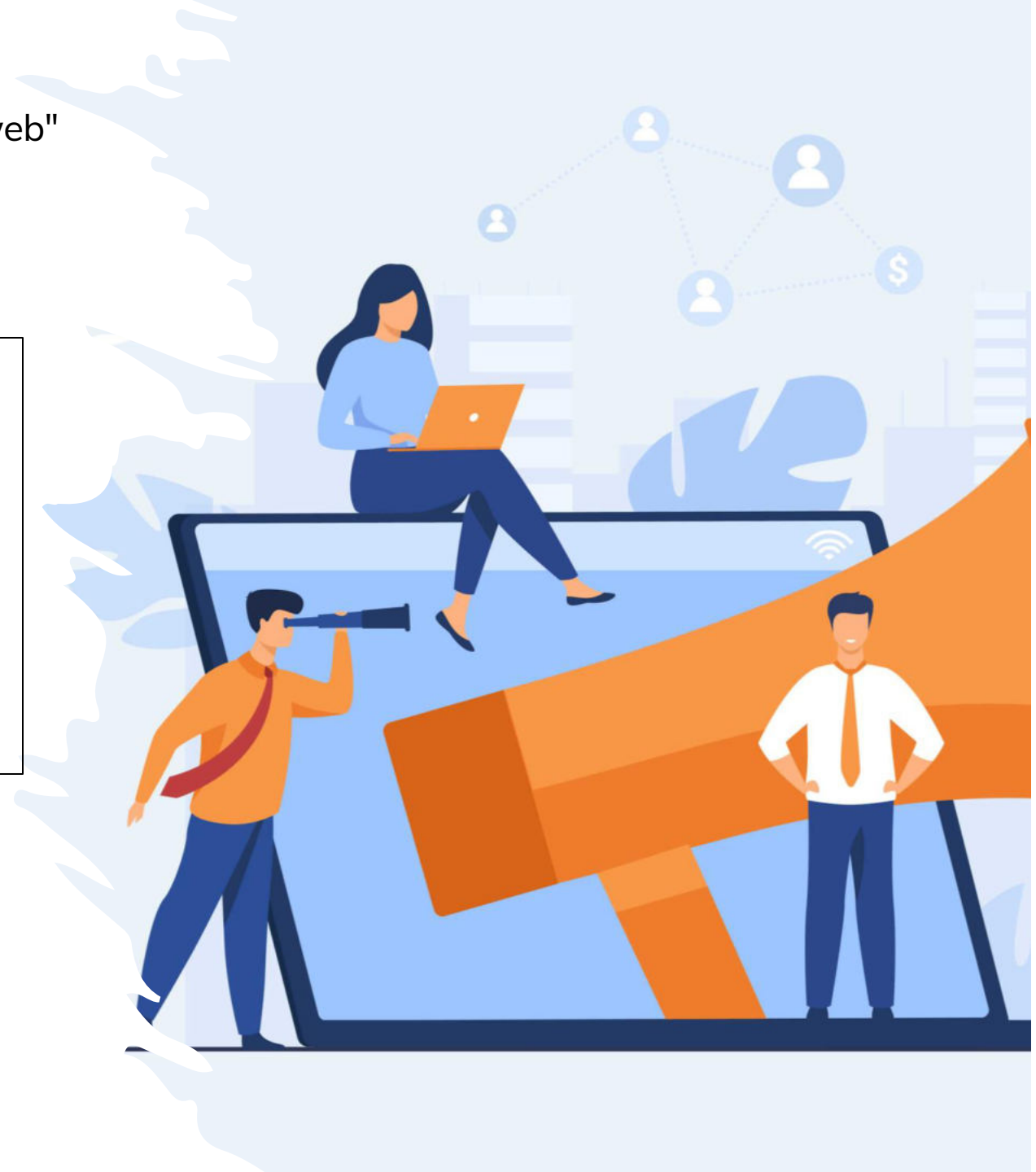


Table Ronde

"Le Top 10 des incontournables pour booster sa visibilité web"



VOS QUESTIONS



LES TEMPS FORTS DE L'ANNEE

27.01

Les Rencontres du
tourisme

JANVIER

MARS

- Participations aux salons :
Occ'Ygène, Natural Games à
Millau, Salon du randonneur à
Lyon, Rendez-vous en France
à Paris
- Diffusion de la nouvelle Carte
de Destination

- 18.06 - Festi Conflent à
Vernet-les-Bains
- 23.06 - Torrefocs

JUIN

NOVEMBRE

2ème édition
de la Table du Canigó
à Prades

Déploiement de l'outil
Geotrek sur le territoire

DECEMBRE

Merci pour
votre
participation !



Conflent Canigó
Office de Tourisme

