



RAPPEL DU PROGRAMME

Cible : 30 entreprises touristiques lourdaises

Objectifs : Transmettre aux professionnels du tourisme lourdaise les outils numériques pour :

- Développer une stratégie digitale interne et externe qui correspond à leurs besoins et à leur identité
- Développer leur site web en fonction de critères personnalisés
- Être visibles et vendre leurs prestations via leurs sites web et les réseaux sociaux
- Prendre connaissance des lois concernant ces outils numériques et les dangers liés à leur utilisation

Enjeux :

- Moderniser l'offre touristique lourdaise
- Mettre à jour les outils obsolètes et adapter les différents outils numériques aux structures des professionnels du tourisme lourdaise
- Répondre aux besoins et attentes des touristes d'aujourd'hui
- Reconquérir les touristes perdus et en attirer de nouveaux
- Permettre aux professionnels du tourisme lourdaise de bénéficier d'une identité propre et de proposer une offre diversifiée

Durée : 1 an (à partir de janvier 2022)

RAPPEL DU PROGRAMME

Descriptif de l'action :

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Tarbes et Hautes-Pyrénées souhaite assister les professionnels du tourisme lourdais dans leur transition vers le numérique. Dans ce but, elle leur propose :

- Des accompagnements individuels personnalisés dirigés par des conseillers spécialisés (utilisation d'outils SEO, élaboration de cahiers des charges de sites Internet...)
- Des ateliers et webinaires collectifs menés par des prestataires externes (optimiser son parcours client, choix de charte graphique...)

Phases de l'action :

- Recenser les professionnels du tourisme lourdais intéressés par les formations proposées par la CCI Tarbes et Hautes-Pyrénées
- Rencontrer ces professionnels lors de rendez-vous individuels et identifier leurs besoins
- Amorcer l'accompagnement personnalisé
- Fixer des rendez-vous de suivi en fonction de leurs progrès

ÉTAPE 1 : RECENSEMENT DES BESOINS

Cette étape a été réalisée de janvier à février 2022 :

- Une première vague d'enquêtes sur les pratiques numériques pour les professionnels du tourisme via l'outil TourisDiag : **70 répondants**. Il en ressort les impératifs suivants :
 - Accompagnements pour auditer les sites Internet
 - Aide pour la rédaction de cahiers des charges
 - Optimisation de la visibilité
- Une seconde vague d'enquêtes pour déterminer le contenu des ateliers collectifs prévus d'octobre 2022 à janvier 2023 : **63 répondants**. Il en résulte les thématiques suivantes à travailler :
 - Les points clefs pour mettre en place la stratégie marketing
 - Le contenu du site Internet (visuel, storytelling...)
 - Le revenue management
 - L'e-réputation
 - Le référencement
 - Le choix du PMS
 - ...



ÉTAPE 2 : RENCONTRES AVEC LES PROFESSIONNELS

Cette étape a été réalisée sur le mois de mars, avec la création du site Internet dédié à l'opération, permettant la planification des ateliers collectifs prévus de novembre 2022 à janvier 2023 : <https://transitionnumeriquelourdes.eventmaker.io/>



Développez vos compétences numériques !

ÉTAPE 3 : ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUELS

Sur un objectif de 30 entreprises, voici les résultats obtenus au 30/06/2022 :

	Audit site web	Rédaction cahier des charges	Atelier Google MyBusiness	Atelier Page Facebook	Sensibilisation RGPD
Nombre entreprises accompagnées	32	10	15	9	1

ÉTAPE 4 : LES ATELIERS COLLECTIFS

Une dizaine d'intervenants (experts en marketing, numérique, stratégie digitale...) proposant des ateliers aux contenus adaptés aux problématiques numériques des socio-professionnels et leur permettant d'être immédiatement opérationnels.

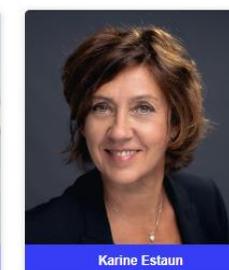
Les sujets abordés lors des ateliers couvrent l'ensemble des aspects et des outils numériques visant à permettre la digitalisation des opérateurs du tourisme ainsi que la mise en place d'actions numériques de marketing et de commercialisation de leurs produits et prestations.

Nous avons réalisé 16 ateliers répartis sur 2 sessions :

1/ du 02/11 au 25/11/22

2/ 28/11/22 au 06/01/23

Intervenants



ÉTAPE 4 : LES ATELIERS COLLECTIFS

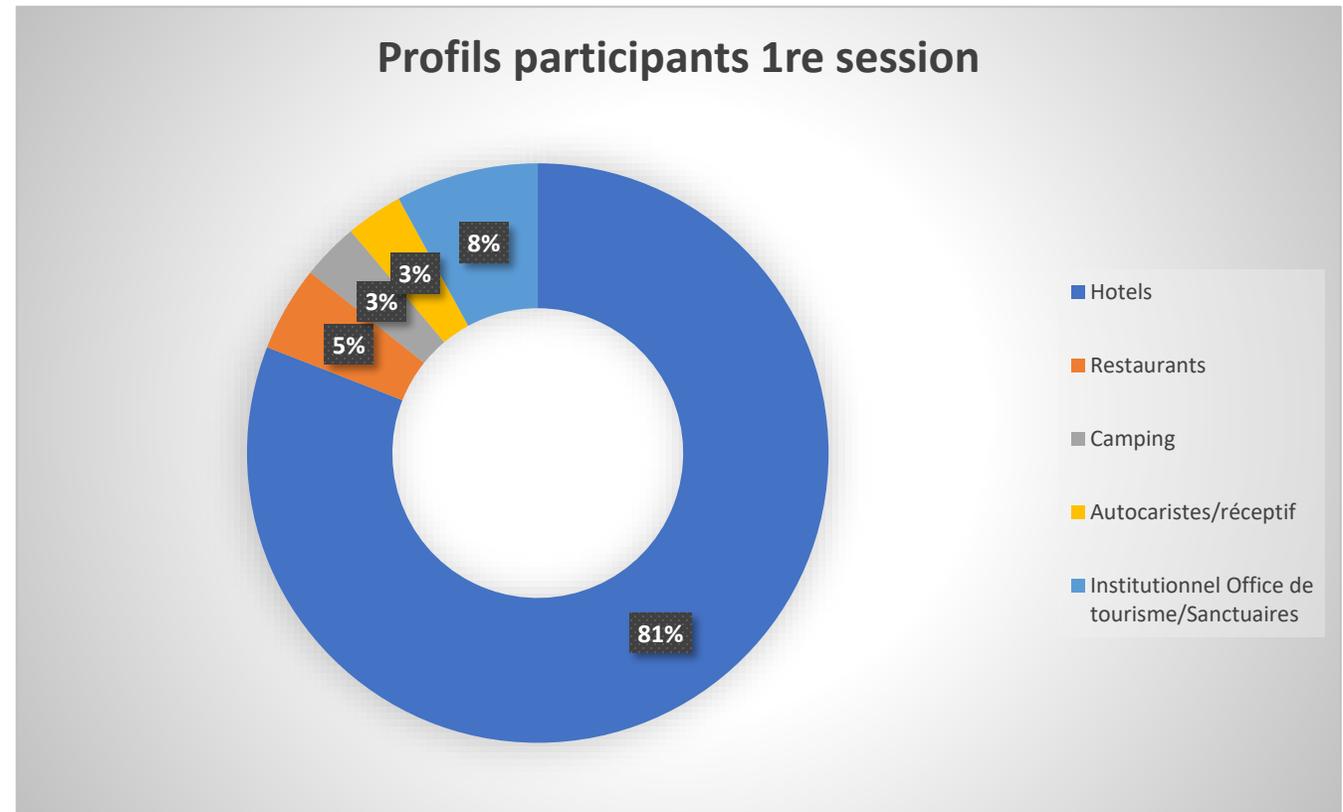
DÉTAILS :

	Dates	Heures	Ateliers
1RE SESSION	02/11/2022	9h00 - 12h00	De la réflexion à l'action... 6 points clés pour mettre en place sa stratégie marketing et web-marketing
	02/11/2022	14h00 - 17h00	Comment me préparer à démarcher de nouvelles clientèles en BtoC et BtoB
	04/11/2022	09h00 - 12h00	Optimiser sa stratégie marketing et commerciale dans un contexte de relance touristique
	04/11/2022	14h00 - 17h00	Rester maître de votre vente en ligne en travaillant avec les OTA's
	07/11/2022	14h00 - 18h00	7 règles pour construire sa stratégie tarifaire et optimiser son chiffre d'affaires
	09/11/2022	9h00 - 12h00	Les clés d'une communication commerciale efficace
	09/11/2022	14h00 - 17h00	Optimiser son parcours clients afin de booster ses ventes
	10/11/2022	09h00 - 12h00	Savoir valoriser ses offres via du contenu expérientiel
	15/11/2022	9h00 - 18h00	L'expérience client, ça peut rapporter gros !
	17/11/2022	9h00 - 18h00	L'importance de la photographie dans votre activité touristique : comment l'utiliser et la produire de façon qualitative
	18/11/2022	9h00 - 12h00	Comment le storytelling permet de démarquer votre produit ou activité touristique
	18/11/2022	14h00 - 18h00	Comment le storytelling permet de démarquer votre produit ou activité touristique
	21/11/2022	9h00 - 12h00	Gérez votre e-réputation comme un dieu !
	21/11/2022	14h00 - 18h00	Choisir un écosystème logiciel performant et adapté à ses besoins
	23/11/2022	9h00 - 13h00	Créer son site web : les bases à connaître et les bonnes pratiques
	2E SESSION	23/11/2022	14h00 - 17h00
25/11/2022		9h00 - 13h00	L'administration de contenus sur un site Wordpress côté éditeur
25/11/2022		14h00 - 17h00	Les bases et bonnes pratiques pour avoir de la visibilité sur internet
28/11/2022		9h00 - 12h00	De la réflexion à l'action... 6 points clés pour mettre en place sa stratégie marketing et web-marketing
28/11/2022		14h00 - 17h00	Comment me préparer à démarcher de nouvelles clientèles en BtoC et BtoB
05/01/2023		09h00 - 12h00	Optimiser sa stratégie marketing et commerciale dans un contexte de relance touristique
05/01/2023		14h00 - 17h00	Rester maître de votre vente en ligne en travaillant avec les OTA's
06/12/2022		14h00 - 18h00	7 règles pour construire sa stratégie tarifaire et optimiser son chiffre d'affaires
07/12/2022		9h00 - 12h00	Les clés d'une communication commerciale efficace
07/12/2022		14h00 - 17h00	Optimiser son parcours clients afin de booster ses ventes
08/12/2022		09h00 - 12h00	Savoir valoriser ses offres via du contenu expérientiel
12/12/2022		9h00 - 18h00	L'importance de la photographie dans votre activité touristique : comment l'utiliser et la produire de façon qualitative
13/12/2022		9h00 - 18h00	Comment le storytelling permet de démarquer votre produit ou activité touristique
15/12/2022		9h00 - 13h00	Choisir un écosystème logiciel performant et adapté à ses besoins
16/12/2022		9h00 - 12h00	Gérez votre e-réputation comme un dieu !
04/01/2023		9h00 - 13h00	Créer son site web : les bases à connaître et les bonnes pratiques
04/01/2023	14h00 - 17h00	UX Design : concevoir un site web utile, utilisable et désirable	
06/01/2023	9h00 - 13h00	L'administration de contenus sur un site Wordpress côté éditeur	
06/01/2023	14h00 - 17h00	Les bases et bonnes pratiques pour avoir de la visibilité sur internet	

ÉTAPE 4 : LES ATELIERS COLLECTIFS

Bilan de la 1^{re} session :

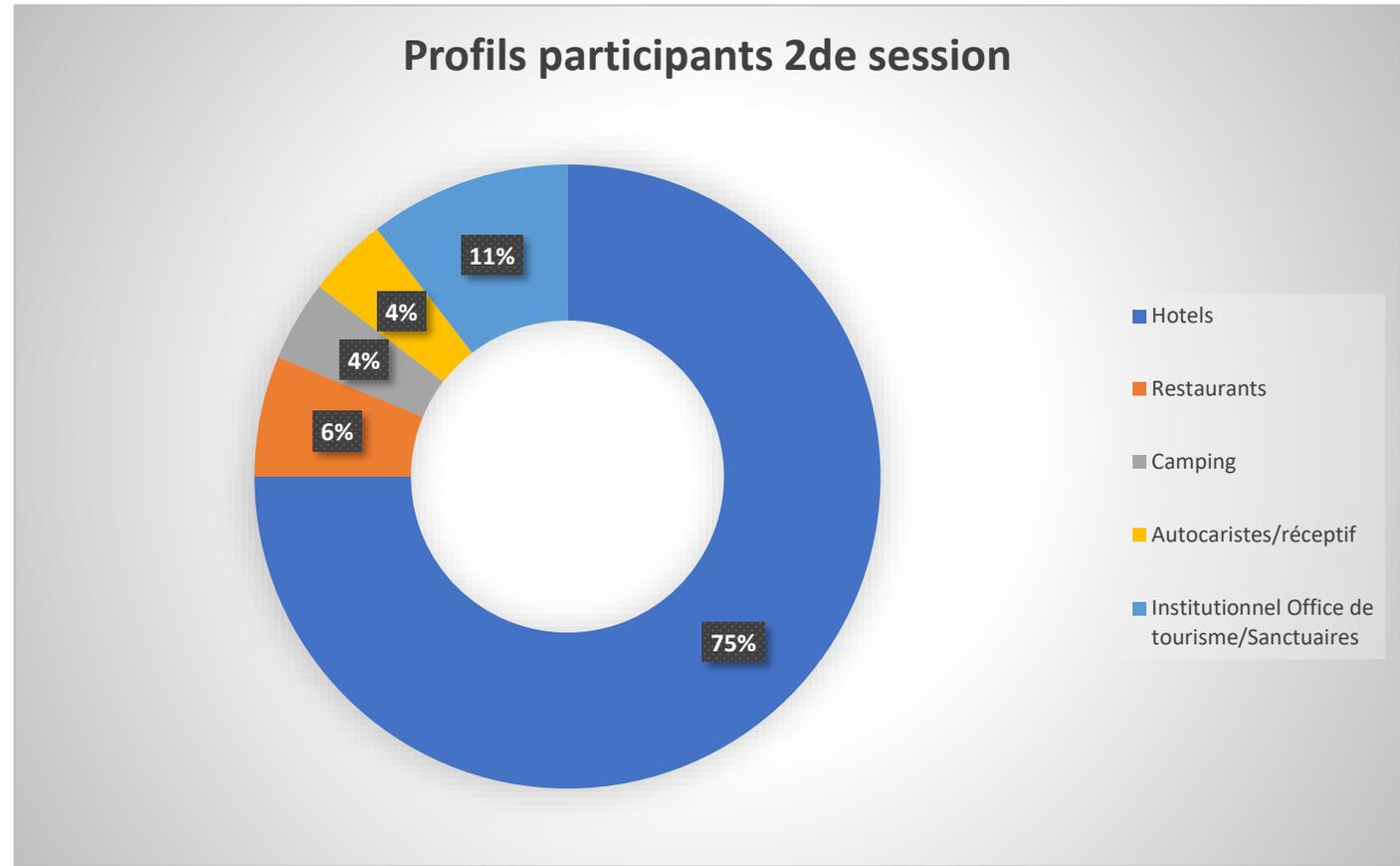
Taux de participation : 44 %
soit 63 participants



ÉTAPE 4 : LES ATELIERS COLLECTIFS

Bilan de la 2^{de} session :

Taux de participation : 39 % soit 50 participants



ÉTAPE 4 : LES ATELIERS COLLECTIFS

En conclusion, le bilan est positif avec les tendances suivantes :

- 111 personnes formées représentant plus de 50 entreprises
- Taux de participation cumulés de près de 41 % sur les 2 sessions
- Plus de 80 % des personnes formées sont des hôteliers
- Les thématiques ayant le plus de participants tournent autour du marketing, de l'optimisation de la tarification, de la stratégie commerciale et de la conquête de nouveaux clients...

ÉTAPE 4 : LES ATELIERS COLLECTIFS : RETOUR DES INTERVENANTS



Jérôme FORGET – Guest & Strategy

- ✓ Optimiser sa stratégie marketing et commerciale dans un contexte de relance touristique
- ✓ Rester maître de votre vente en ligne en travaillant avec les OTA's

« Les thèmes de mes ateliers étaient la visibilité sur le web et la commercialisation en ligne favorisant la vente directe, sans intermédiaire.

L'enjeu est colossal pour une destination telle que Lourdes. Les participants se sont montrés mobilisés, attentifs et participatifs. »



Carole TORLASCO – Déclic Conseil & Solutions

- ✓ De la réflexion à l'action... 6 points clés pour mettre en place sa stratégie marketing et web-marketing
- ✓ Comment me préparer à démarcher de nouvelles clientèles en BtoC et BtoB

« Un vif intérêt des participants, avec une capacité et une volonté à mettre en place des actions. Des niveaux différents de connaissance mais des nouveaux projets et des nouvelles stratégies déjà engagées pour certains. La répétition de ces ateliers en variant les thèmes ainsi qu'un accompagnement

personnalisé complémentaire pour ceux qui en expriment le besoin seraient un plus pour concrétiser la mise en place d'actions. »



Karine ESTAUN – Tourism'Development

- ✓ Les clés d'une communication commerciale efficace
- ✓ Optimiser son parcours clients afin de booster ses ventes
- ✓ Savoir valoriser ses offres via du contenu expérientiel

« Les groupes de participants étaient hétérogènes dans leur approche commerciale avec un fort besoin de conseil sur la stratégie, notamment sur la définition de segments de clientèles hors groupes religieux, d'actions

commerciales et de mise en place d'actions commerciales. Je préconiserais des ateliers complémentaires sur la mise en place d'une stratégie commerciale et le développement du tourisme sur les segments de clientèles affaires et groupes affinitaires. »



Guilain DENISSELLE – Hôtel Conseil

- ✓ Choisir un écosystème logiciel performant et adapté à ses besoins

« Un retour globalement très positif sur la participation des stagiaires présents avec beaucoup d'interactivité ainsi que d'échanges de bonnes pratiques. Également une très bonne organisation de l'opération. »



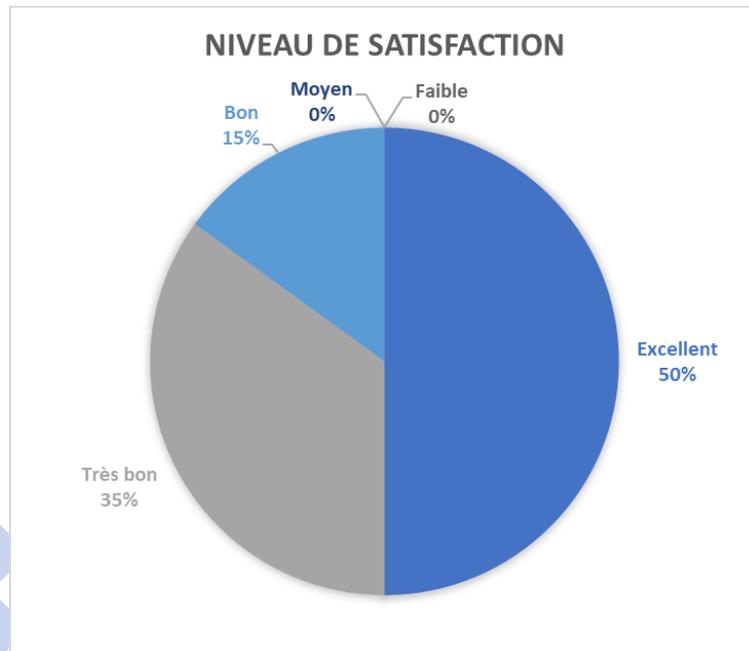
Thomas YUNG – Artiref

- ✓ Gérez votre e-réputation comme un dieu !

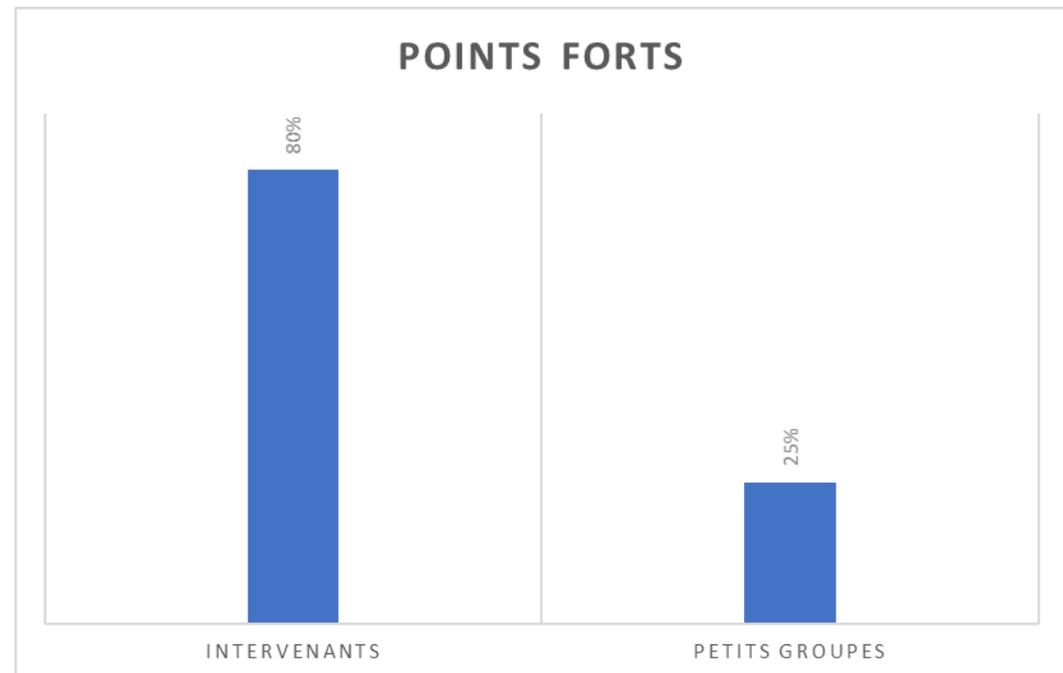
« Une belle action de sensibilisation numérique. L'organisation, la communication, la préparation avec la CCI en amont était de qualité. La petite taille des groupes était très positive, les ateliers étaient vivants, avec beaucoup d'échanges. Je pense qu'une heure de plus, soit des ateliers de quatre heures, n'aurait pas été de trop. Si l'opération se répète, je conseillerais des ateliers e-réputation d'une demi-journée, « premiers pas » pour les débutants et « avancé » pour les participants confirmés. »

ÉTAPE 5 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Question : Quel est votre niveau global de satisfaction pour cette opération ?



Question : Afin de nous permettre d'évaluer au mieux cette opération, pourriez-vous nous préciser ce que vous avez particulièrement apprécié et/ou ce qui vous a éventuellement manqué ?



ÉTAPE 5 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Question : Si cette opération était renouvelée, envisageriez-vous de vous y réinscrire ?

