

# C@FÉ NUMÉRIQUE 1 : DÉBUTER SUR LE WEB



2015

Mardi 10 février

# Qui suis-je ?



**Mirentxu Coscarat**



Votre **ANT (Animatrice Numérique du Territoire)**.

**A votre écoute, je vous donnerai tous les conseils dont vous aurez besoin pour vos projets.**

J'assurerai une veille permanente sur l'évolution des technologies et des usages.

[www.cambotourisme-pro.fr](http://www.cambotourisme-pro.fr)

[mcoscarat@gmail.com](mailto:mcoscarat@gmail.com)

05.59.29.09.70

# La parole est à vous...

**Où en êtes-vous avec Internet ?**

équipement

Site web

référencement

E-mail

stratégie



# Les différentes ères de l'utilisation du Web

DARWIN CONNEXION WEB2.0  
by touristic.fr



VIRTUALISATION

1980's



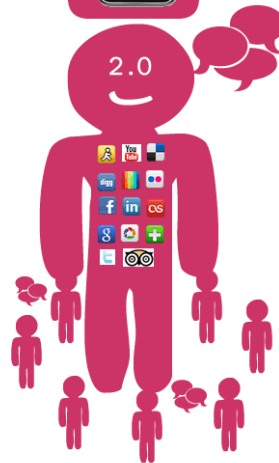
WEB DOMICILE - 56Kbps  
DEBUT DU RELATIONNEL

2000



WEB PORTABLE  
DEBUT DE LA MOBILITE

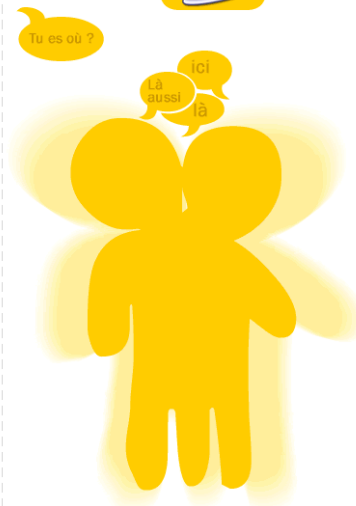
2005



WEB MOBILE - CONTINUUM RELATIONNEL  
REALITE + VIRTUEL + SOCIALISATION = RA

2007

2009



HYPERCONNECTIVITE  
DEMATERIALISATION & UBIQUITE

2010...2015...2020



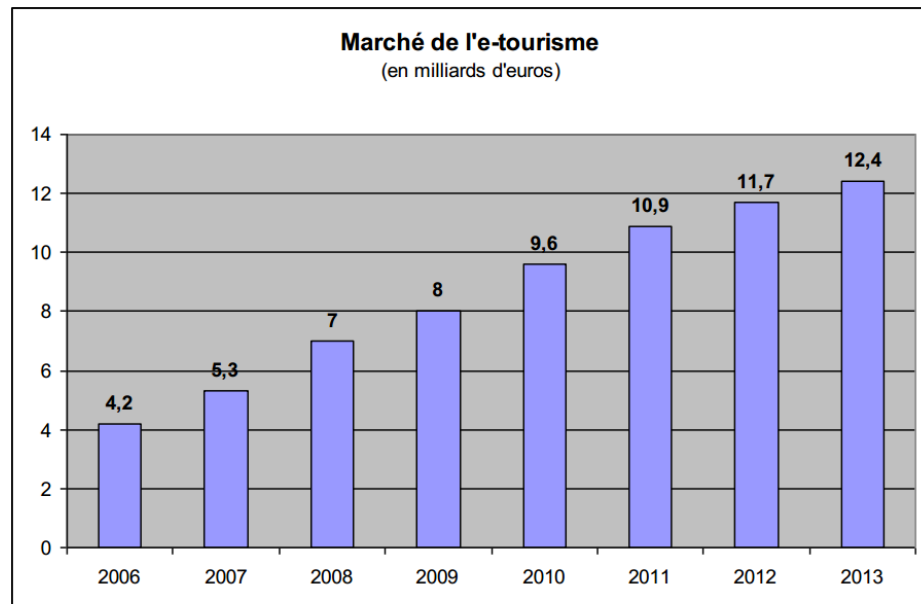
TOURISTIC

# Pourquoi être sur Internet ?

Internet est le **média prioritaire** de recherche, de préparation et d'achat des vacances.

Le tourisme est le **1<sup>er</sup> secteur de l'e-commerce** devant les services, les produits culturels, l'habillement, les produits techniques, la beauté, l'électroménager, etc...

En 2013, le **tourisme en ligne en France pèse 12,4 milliards d'euros.**



Sources : étude Xerfi. Fevad

# Les chiffres clés du E-tourisme

**Environ 62%**

des français partis en 2013 ont utilisé Internet pour préparer leur vacances.

Source : Baromètre Opodo 2014 réalisé par le Cabinet Raffour Interactif

**44%**

des français partis ont réservé en ligne leur(s) séjour(s).

Source : Baromètre Raffour Interactif 2013

**87%**

des Français déclarent connaître au moins une agence de réservation d'hébergements en ligne.

Source : Etude Harris interactive 2013

**67%**

des vacanciers se connectent à Internet durant leurs vacances.

Source : Etude : CRT Bretagne - FNCRT 2013

**29%**

des e-touristes (internauts préparant leur(s) séjour(s)) ont utilisé leur smartphone pour leurs séjours de loisir, que ce soit pour la préparation des séjours ou pendant leur déroulement. Source : Baromètre Opodo 2014 réalisé par le Cabinet Raffour Interactif

**93%**

des voyageurs disent que les avis en ligne ont un impact sur leurs décisions de réservation.

Source : Enquête en ligne réalisée en janvier 2013 par Tripadvisor et StrategyOne

# La parole est à vous...

**Et vous, comment préparez-vous vos vacances ?**



Sur Internet ?

L'Office de Tourisme ?

Agence de voyage ?

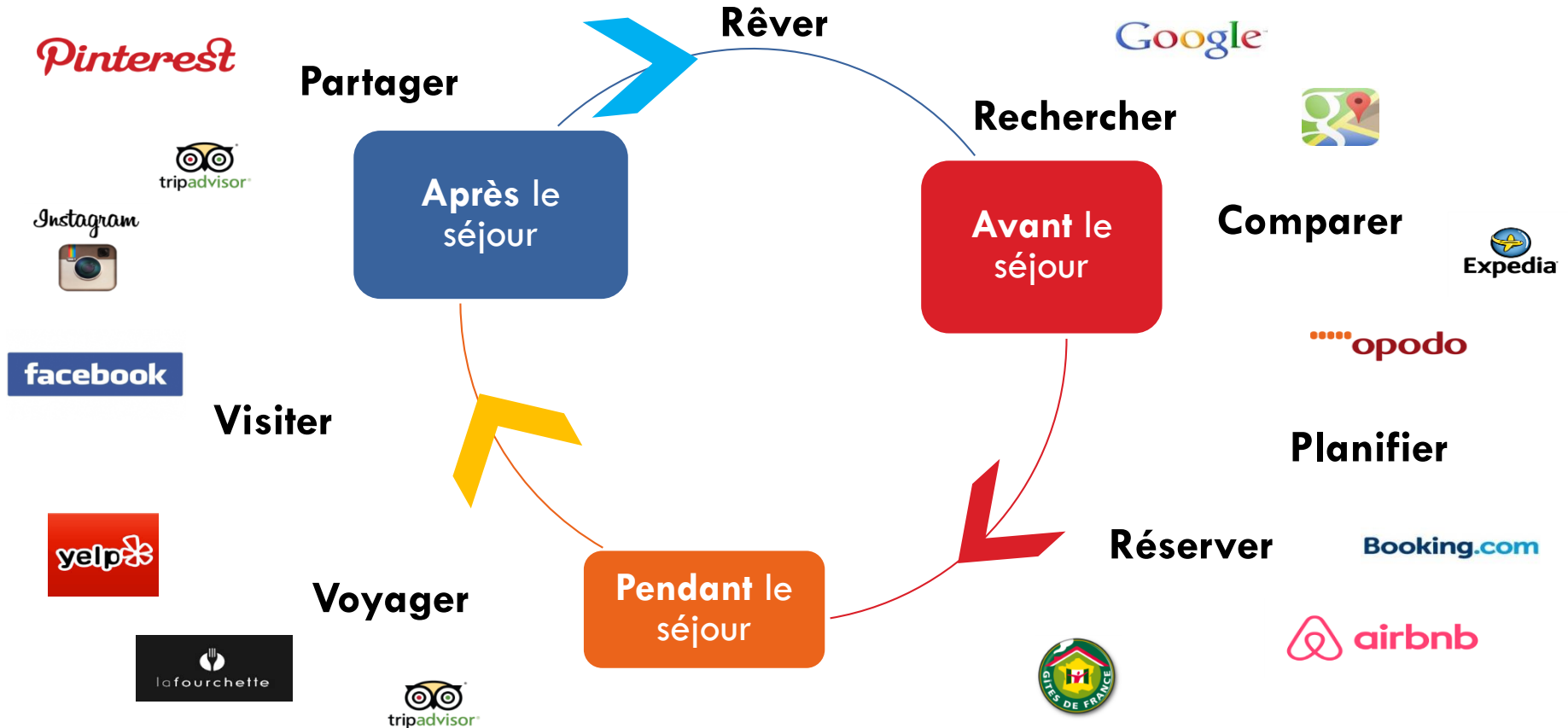
Guide touristique ?

# Les 5 comportements de + en + adoptés par les touristes

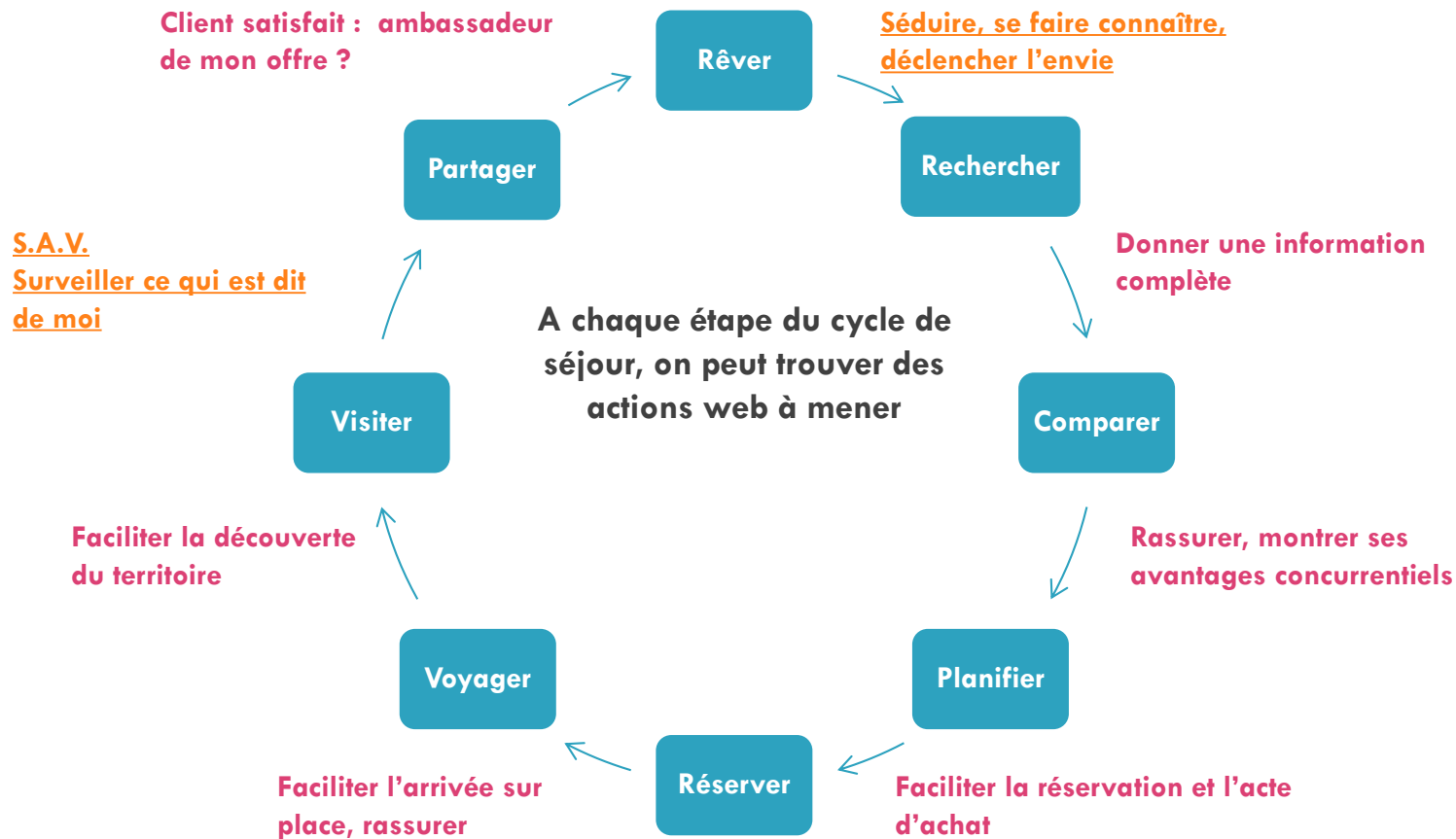
1. **Comparer** de plus en plus les prestations touristiques.
2. **Réserver** de plus en plus ses séjours **sur Internet**.
3. **Acheter** de plus en plus **en direct** (sans intermédiaires)
4. **Réduire les achats sur place** (restauration, souvenirs...)
5. **Partir davantage en France** plutôt qu'à l'étranger.



# Le cycle du touriste sur le web



# Le cycle du touriste sur le web : votre rôle

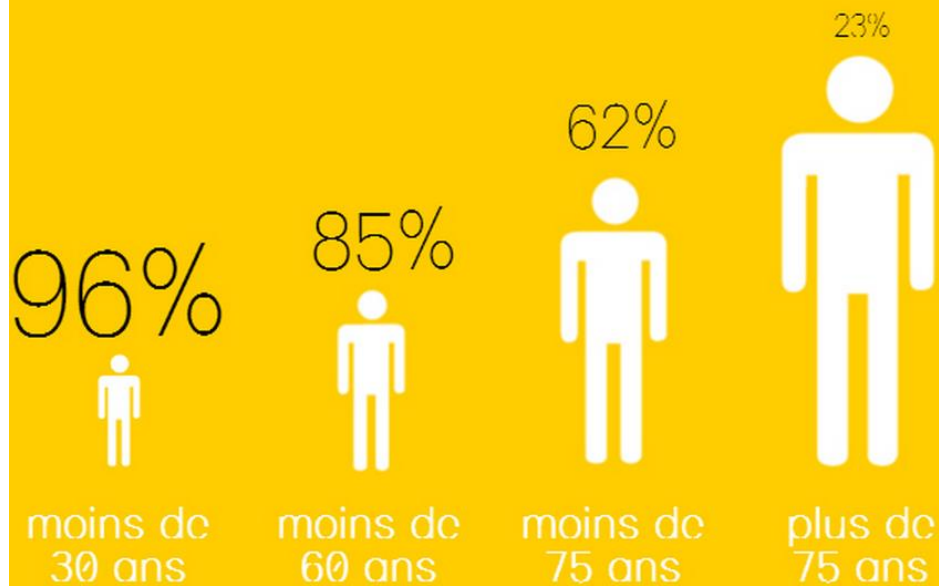


Il s'y mettent aussi !



Seniors et internet : des « silver surfers »

# Le taux d'équipement informatique de la population française



# Les usages des séniors



Envoyer et recevoir des emails



Consulter les informations  
pratiques (météo, horoscope,...)



Lire la presse



Utiliser les réseaux sociaux



Acheter en ligne

**53% des internautes de plus de 50 ans  
utilisent les réseaux sociaux.**

*Observatoire des usages d'internet de Médiamétrie en février 2013*

**25% des acheteurs en ligne ont plus de  
50 ans.**

*Etude SIMM Kantar Media 2012*

**« Les jeunes d'aujourd'hui sont les séniors de  
demain »**

Elisabeth, 65 ans, retraitée, ancienne laborantine



## L'immobile réfractaire

1<sup>ère</sup> cure à Cambo. Elle loge sur Biarritz, n'a pas visité la ville et ne s'est jamais rendue à l'Office de Tourisme. Elle n'a pas Internet chez elle et n'aime pas cela, car elle est trop sensible aux ondes.

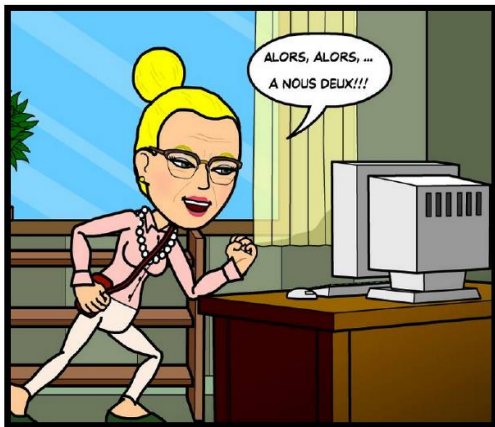
Marie, 59 ans, accompagne son époux



## Le pratico satisfait

Elle accompagne son mari curiste depuis 10 ans. Elle aime se balader à Cambo, découvrir le paysage. Ils ont pris leur ordinateur portable avec eux pendant le séjour pour regarder leurs mails et consulter leurs comptes bancaires. Ils ont un accès wifi dans leur logement.

Geneviève, 68 ans, professeur des écoles à la retraite



### Le néo connecté actif

1<sup>ère</sup> cure à Cambo, elle est venue seule.

Geneviève est **très active**, membre de 3 associations, du conseil municipal et bénévole à l'Office de Tourisme de sa commune.

**Elle est venue avec son ordinateur portable** et elle se connecte **régulièrement sur Internet** pour envoyer des mails, communiquer via Skype avec sa fille vivant au Brésil.

**Elle voudrait progresser** pour pouvoir organiser son prochain voyage au Brésil, mais ne sait pas comment réserver et acheter ses billets d'avion.

Hervé : 69 ans, travaillait dans l'industrie, retraité



### Le silver geek actif

2<sup>ème</sup> cure à Cambo.

Il a trouvé son hébergement grâce à l'Office de Tourisme.

**Il se rend plusieurs fois à l'OT pour se connecter sur Internet** et regarder ses mails (5-6 fois en 3 semaines).

Hervé possède un **ordinateur portable** chez lui et une **tablette tactile** qu'il a amené avec lui et un **Smartphone**.

Il utilise son Smartphone pour **consulter ses mails et télécharger des applications**.

# La parole est à vous...

**Quels sont vos freins ?**

Peur des outils ?

Manque de formation ?

Matériel ?

Budget ?

Connaissances ?





# Avant de vous lancer à corps perdu dans l'E-tourisme...

**Produit**

**Concurrence**

**Compétences**

**Budget**

**Temps**

**Objectifs**

# Par où commencer ?

## ✓ **Gestion des mails** : la base de la relation client

- Répondre aux mails, confirmer, rappeler la réservation et remercier le client,
- Répondre le plus rapidement possible, donner de l'information et personnaliser la réponse.
  - ➔ Utiliser des modèles de réponses semi-automatisés,
  - ➔ Donner confiance à ses interlocuteurs avec un email "signé" professionnellement et humanisé,



**Stéphanie RIBBENS**  
Agent de réservation  
@assistante Internet  
Gîtes de France Landes

05 58 85 44 44  
stephanie.ribbens@gites-de-france-landes.com

Espace du Tourisme Vert BP 279  
40005 MONT DE MARSAN Cédex

skype stef40000

www.gites-de-france-landes.com



**Vacances réussies**  
parole d'office disponibilité  
Générosité Proximité écoute  
Échange Convivialité  
écoute Expertise  
Hébergement  
Conseil éclairé Dynamisme  
Fabienne, votre experte de l'hébergement

**Cambo-LES-BAINS** Ici, on vous offre le Pays Basque !  
Cambo, Station à vivre

Actuellement, vous pouvez nous joindre du lundi au vendredi de 10h à 12h30 et de 14h à 17h30 (excepté le jeudi matin) ainsi que le samedi matin de 9h à 13h.

Centrale de réservation  
Office de Tourisme de Cambo les Bains  
3, avenue de la Mairie - 64250 Cambo les Bains  
+33 (0)5 59 29 70 25

Durant votre séjour, connectez-vous sur notre site mobile [www.monpaysbasque.fr](http://www.monpaysbasque.fr) et retrouvez le Pays Basque intérieur sur votre portable !

Retrouvez-nous sur [www.cambolesbains.com](http://www.cambolesbains.com)  
Et suivez toute notre actualité sur [Facebook](https://www.facebook.com/cambolesbains)

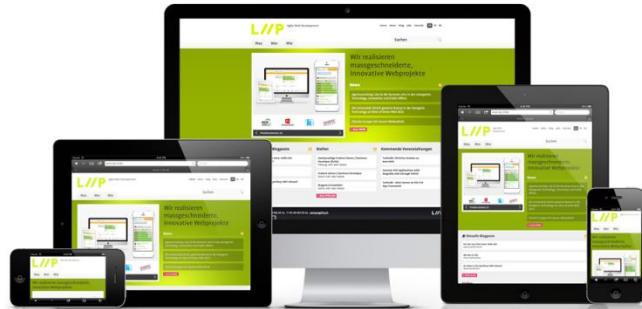
Pensez écologique, n'imprimez ce mail que si nécessaire !

- ➔ Après le séjour, inviter votre client à déposer un avis sur votre établissement, sur TripAdvisor, Vinivi etc...

*L'image du territoire passe bien entendu par la relation qu'entretiennent les professionnels du tourisme avec la clientèle, et n'oublions pas que derrière toute technologie, il est souvent simple de faire passer de l'humain, et de rassurer sa clientèle !*

# Par où commencer ?

- ✓ **Site Internet** : C'est là où le touriste choisit sa destination, trouve l'inspiration et le lieu qui lui donnera envie de venir.
  - Informations complètes (tarifs à jour, infos pratiques, descriptif (établissement + environnement) attractif, vendeur...),
  - Photos et/ou vidéos de qualité,
  - Affichage des avis clients,
  - En responsive Web design = s'adapte aux écrans de smartphones et de tablettes.



- ✓ **Être référencé** sur des annuaires propres à son activité (mais inutile de s'inscrire partout).

# Par où commencer ?

- ✓ **Les réseaux sociaux** : Facebook, Twitter, Google +, YouTube, Instagram... pour informer, interagir avec ses visiteurs.

<http://goo.gl/elney1>

- ✓ **Les sites d'avis client** : Tripadvisor, Vinivi, Booking, La Fourchette, Toprural...  
*« plus de 72% des internautes cherchant un hébergement consultent des sites d'avis avant de réserver »*

# Pour aller plus loin...

## Pour en savoir plus sur :

-**Les réseaux sociaux**, RDV le **jeudi 26 février à 9h30** au Café numérique 2 : « Les réseaux sociaux : pourquoi être présent ? »

-**Facebook** : créer et animer sa page, RDV le **jeudi 12 mars à 9h30** à l'Atelier 1 : « Je crée et j'anime ma page Facebook »

-**Les outils Google**, RDV le **mardi 17 novembre à 15h** à l'Atelier 2 : « Les outils Google au service de mon entreprise »

-**La relation client par l'E-mail**, RDV le **mardi 24 novembre à 15h** à l'Atelier 3 : « Améliorer ma relation client par l'E-mail »

-**Les sites d'avis client**, RDV le **jeudi 10 décembre à 9h30** à l'Atelier 4 : « Tripadvisor et les sites d'avis client »

Quelques exemples de sites internet et page Facebook vus ce matin...

<http://www.chambre-d-hote-pays-basque-ondicola.com/accueil>

<https://www.airbnb.fr/>

<http://www.newzealand.com/>