

2017

TOURISME & NUMERIQUE



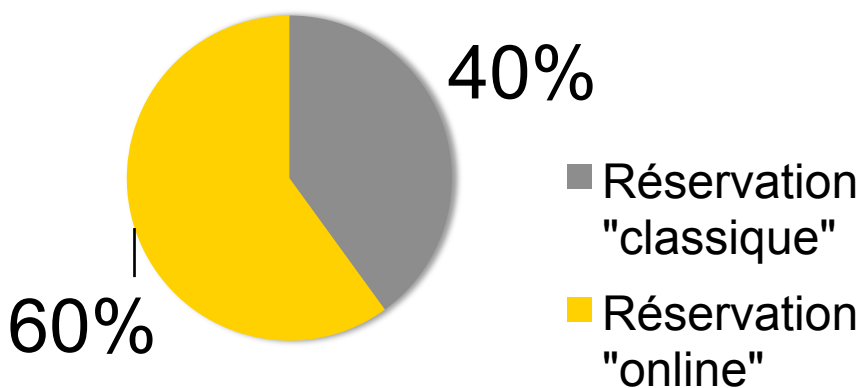
## L'HEBERGEMENT ONLINE

Aujourd'hui, comment sont réservés les hébergements pour un séjour?

# L'HEBERGEMENT ONLINE

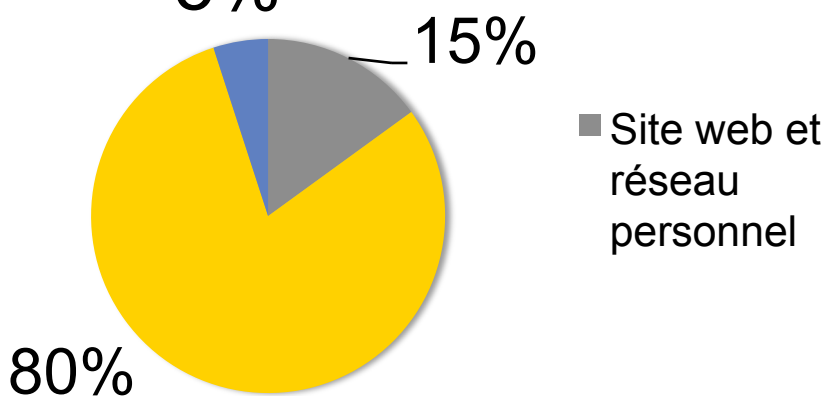
**Le online dépasse le classique**

## Ventes de produits touristiques en 2015



**QUELLES SONT LES PRINCIPAUX CANAUX DE DISTRIBUTIONS EN LIGNE (ONLINE) ?**

## Répartition des Ventes par canal en 2015



Quelques chiffres :

- 45 % des français réservent leur séjour en ligne
- 80 % des français utilisent Internet pour préparer leur séjour
- 1/3 des réservations hôtelières transite par les OTA (Booking.com, Abritel, AirBnB, Hotels.com...)
- Le poids de l'E-tourisme en constante évolution
- L'E-tourisme = 28,5% du CA de l'E-Commerce

Si vous rencontrez des difficultés, les « ANT » ou Animateurs Numériques de Territoire de votre secteur sont à votre disposition.

Toutes les coordonnées  
ici :



## ➤ **Le comportement client**

Le « e-touriste » est un acteur :

⇒ surinformé en amont → **Il compose lui-même** son voyage.

Pour lui La réservation en ligne est :

- ⇒ pratique
- ⇒ représente un gain de temps
- ⇒ s'effectue à tout moment (24h/24 et 7j/7)
- ⇒ Permet de se décider à la dernière minute

**Internet = Guide Michelin du XXIème Siècle !**

## ➤ **Face à cette mutation des comportements, une seule option : l'adaptation**

**Si les acteurs du tourisme ne s'impliquent pas dans le numérique, les acteurs du numérique n'hésitent plus à créer l'offre touristique.**

## ➤ **Enjeux pour les Propriétaires**

Les OTAs ont largement contribué à élargir le champ d'action des propriétaires :

- Davantage de visibilité** (ouverture vers le monde, sans contrainte d'horaires, de barrière linguistique...)
- Réservation instantanée et 24h/24 7j/7**
- Gestion de la réservation (Reservit, Xotelia, Thais Soft...)
- Faciliter les échanges** avec le futur vacancier
- Adapter et personnaliser** son offre

## ➤ **Stratégies à adopter**

L'Augmentation des réservations de votre hébergement sur les OTAs dépend de plusieurs facteurs :

- ✓ Qualité des informations proposées (Contenu)
- ✓ Qualité des photos (photographe professionnel)
- ✓ Votre réactivité
- ✓ Mise à jour constante du contenu pour rester maître de votre annonce
- ✓ Travail sur sa E-reputation (avis client)

## ➤ **E-Réputation maîtrisée grâce aux réseaux sociaux**

### La Priorité sera donnée à Facebook et Tripadvisor

#### □ Objectifs :

- ✓ Influencer l'acte d'achat
- ✓ Fidéliser une clientèle
- ✓ Conquérir de nouveaux clients
- ✓ Marquer votre présence face à la concurrence
- ✓ Générer des visites sur votre site internet
- ✓ Contribuer au référencement naturel de votre site internet

#### □ Utilisation des réseaux sociaux :

- ✓ Rédaction de contenus régulier et pertinent
- ✓ Etre le relais d'autres pages, actions, évènements
- ✓ Engager la discussion après chaque commentaire (positif ou négatif)
- ✓ Inviter à un événement

### Quelques définitions :

- **Tour Opérateur (TO) ou voyageur est une entreprise qui organise des séjours touristiques en rassemblant plusieurs prestations de leurs fournisseurs pour les vendre à un prix « tout-compris » un forfait à leurs clients.**
- **Agence Réceptive, est une agence qui dans le pays d'accueil, organise des excursions, des séjours et des circuits pour des touristes.**

Si vous rencontrez des difficultés, les « ANT » ou Animateurs Numériques de Territoire de votre secteur sont à votre disposition.

Toutes les coordonnées ici :



## ➤ **Et après ?**

### Mobile-tourisme (M-tourisme)

- ❑ **38 %** des recherches d'informations touristiques se font sur Smartphone (23%) et tablettes (15%), en 2016
- ❑ **23%** des réservations sont faites via Smartphone (14%) et tablette (9%), en 2016
- ❑ Augmentation constante de l'utilisation des Smartphone dans la recherche d'informations (+8% en un an) et dans la réservation (+6% en un an)

### **HORIZON 2020 : 1/3 DES RESERVATIONS ONLINE SE FERONT SUR MOBILE**

- ❑ Levier pour ne pas être oublié sur le M-tourisme : un site web **Responsive Design** (ergonomie adaptée)
- ❑

## **A LIRE SUR LE SUJET**

### **HOTELS ET RESTAURANTS : METTRE EN PLACE LA RESERVATION EN LIGNE**

<http://www.commentcamarche.net/faq/45251-hotels-et-restaurants-mettre-en-place-la-reservation-en-ligne>