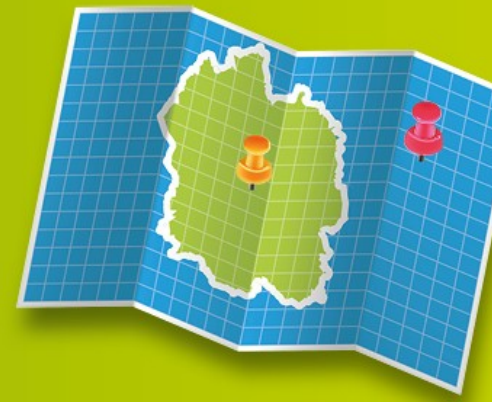


# RENCONTRES DES ACTEURS DU TOURISME

14 novembre 2019



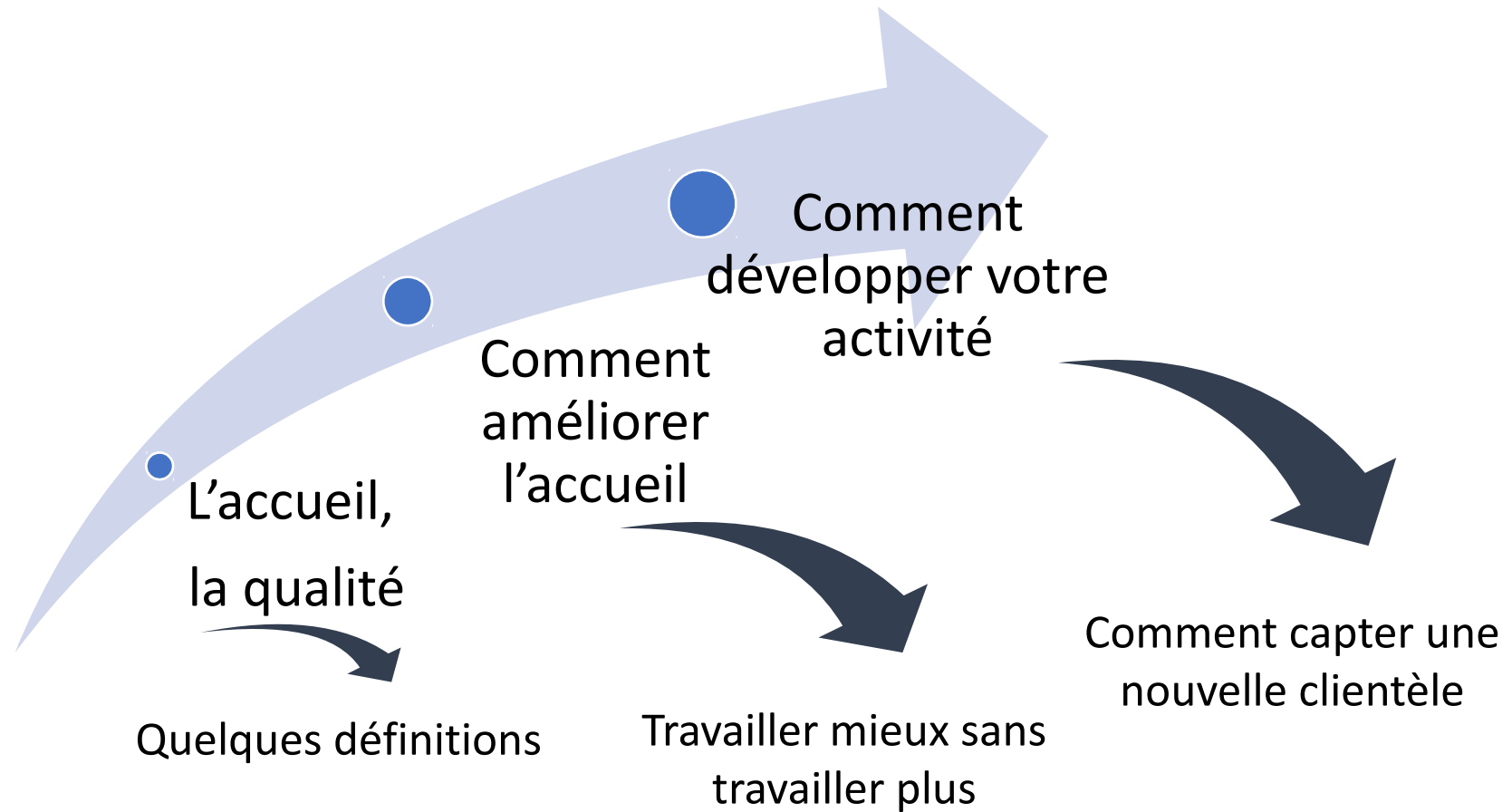
Améliorer l'image de **notre** destination grâce à un accueil touristique de qualité

Christopher Terleski



"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."





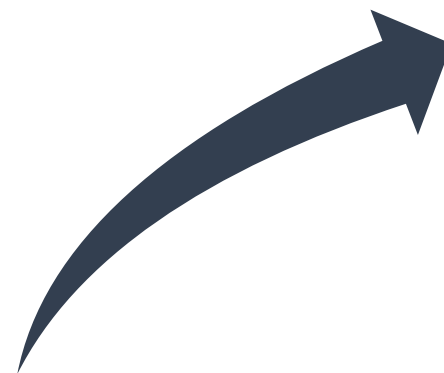
"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."

Des vérités qui peuvent déranger, mais des challenges qui  
devraient motiver



"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."

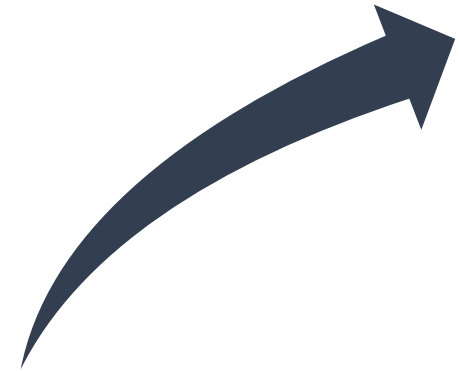
- **Les éléments qui coûtent le plus dans votre fonctionnement actuel ?**



"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."



.....par le chemin d'une **qualité 10/10**

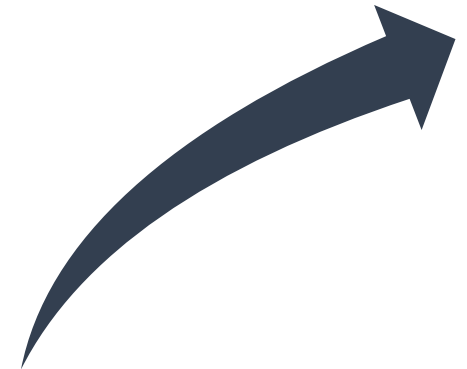


"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."

● **2** choses :

● \_\_\_\_\_

● \_\_\_\_\_



"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."

Dans le monde moderne de la communication actuelle il n'a jamais été aussi facile de rester ou de devenir invisible

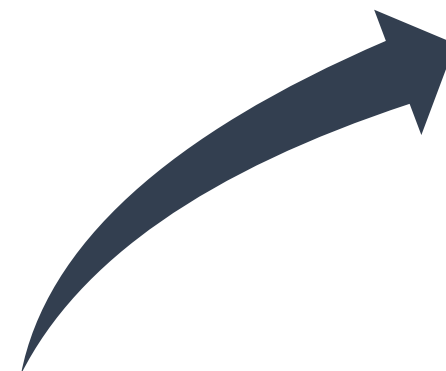
Le premier pays le plus peuplé au monde

Le deuxième pays le plus peuplé au monde

Le troisième pays le plus peuplé au monde

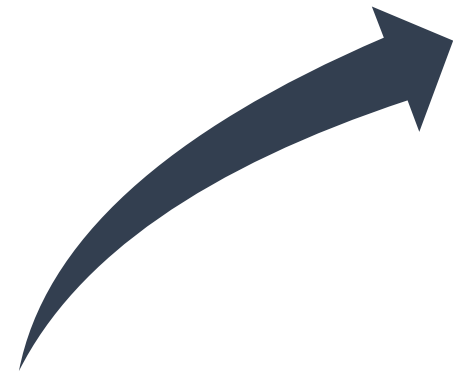


"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."



# La qualité :

---

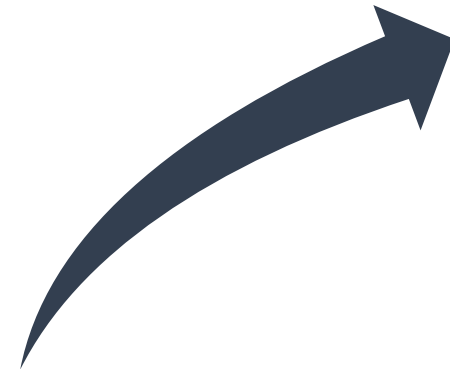


"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."



---

Presque tous vos clients vivent dans le luxe absolu



"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."

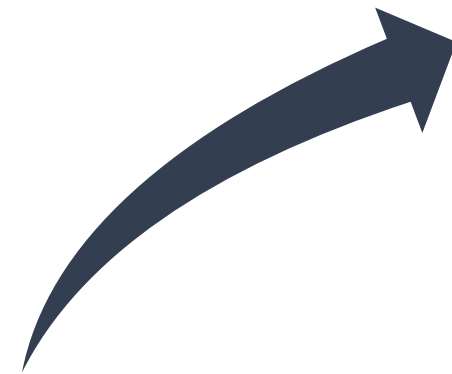
# Le niveau de votre qualité est comme une bouteille d'eau en plastique :



"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."



L'accueil n'est pas qu'un bonjour, bienvenue et au revoir !!



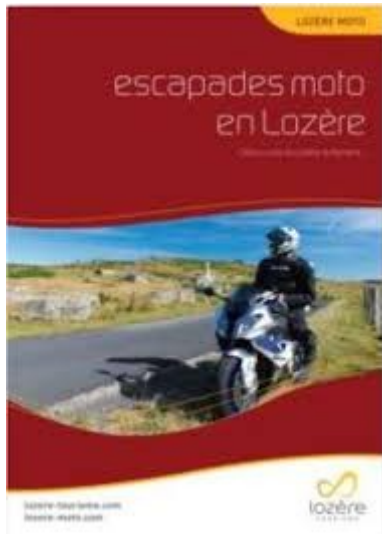
"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."





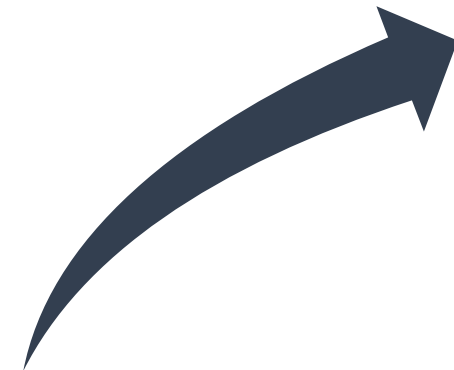
"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."





"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."

# Comment faire revenir le client..... la fidélisation de l'insaisissable!!!!

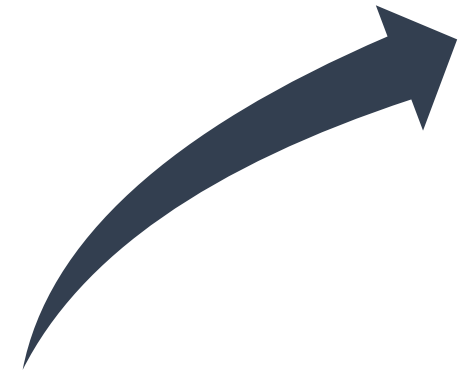


"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."

# 10 pistes pour éventuellement accroître votre attractivité



Voire +

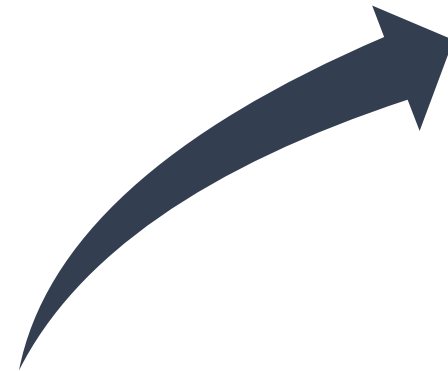


"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."



# 1. L'écoute

- Une des choses les plus difficiles
- Il n'est pas toujours facile d'écouter
- Il est encore plus difficile d'entendre
- Si votre client demande bleu, n'essayez pas de vendre rose
- Il faudrait juste demander quel ton de bleu, *'comment puis-je vous aider'*



"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."

## 2. La disponibilité

- La capacité d'être où il faut, quand il le faut avec le produit qu'il faut
- Lundi, mardi, mercredi.....
- Matin, midi, soir.....
- Ne dites pas quand vous êtes fermés, mais plutôt quand vous revenez ou quand vous serez ouvert!!
- Menu uniquement le midi!!!
- Menu non-disponible le weekend
- Menu servi tous les midi du lundi au vendredi
- Packages / séjours / produits tout compris et adaptés



"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."

La capacité d'être simplement bon

L'adéquation entre l'offre et la demande

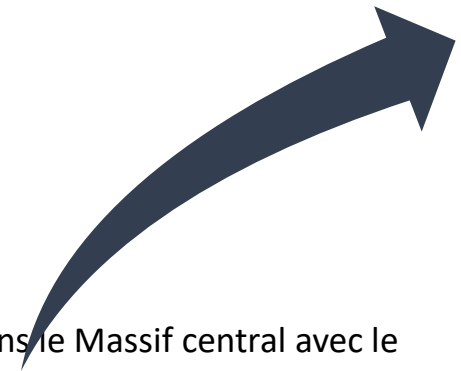
Qui émane de l'écoute et qui est transformée à travers votre disponibilité

La perfection est certainement impossible mais.....

.....L'envie d'y arriver devrait être votre motivation, l'excellence en ligne de mire

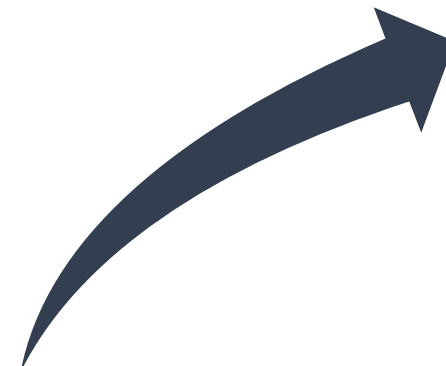


"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."



## 4. La gentillesse

- Une qualité qui se raréfie
- Même si le client est de passage, accordez lui **SON** moment privilégié
- Créer une bulle pour chaque client dans laquelle il n'y a que lui et vous
- La gentillesse :
  - Un mot
  - Un sourire
  - Un geste
  - Un état d'esprit
  - Un coût zéro
  - Un gain énorme



"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."

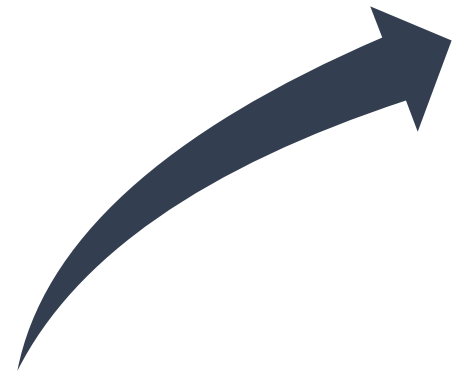
## 5. La générosité

- La capacité de donner l'inattendu
- Une bouteille d'eau pour la route (0,17€)
- Un deuxième café 'gratuit' (0,15€)
- Un os pour le chien
- Un arrondi commercial
- Une sucette pour l'enfant
- Le kilomètre en plus qui ne coûte rien, mais que le client n'oublie jamais



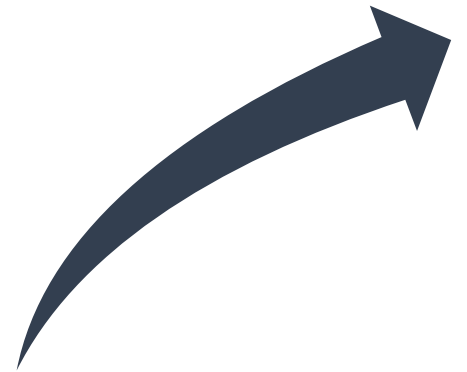
"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."

- La capacité d'ajuster rapidement aux :
- Evolutions des besoins
- Evolutions des souhaits
- Réclamations justifiées
- Améliorations nécessaires
- L'envie de réagir, d'adapter, de gagner
  - (React, adapt, profit)



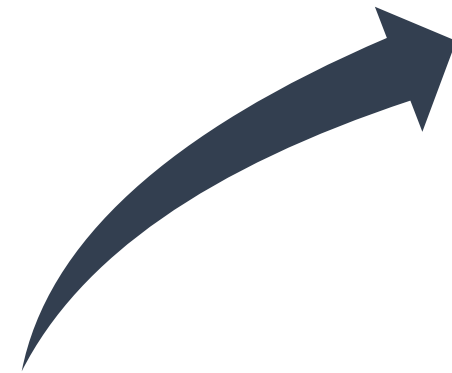
"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."

- Demain, aujourd'hui sera hier
- Seule l'évolution est permanente, car toujours là
- L'évolution ne veut pas dire révolution mais, l'offre ailleurs change tous les jours
- Rester en veille
- Surtout oser oser,
  - Un produit
  - Une décoration
  - Une technique
  - Une innovation



"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."

- Le marché n'a jamais été aussi concurrentiel
- Le besoin d'être plus attractif n'a jamais été aussi fort
- La séduction est un outil de votre marketing
- Pour séduire :
  - Le look
  - L'attitude
  - L'envie
  - Le dynamisme



"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."



Votre défi est d'être totalement conforme mais totalement différent

- Pour se faire remarquer
- Pour que les autres parlent de vous
- Pour que les autres se rappellent de vous
- Pour que les autres aient envie de venir vous voir
- Le fait de cultiver et maîtriser sa différence est un atout commercial majeur



"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."



## 10. Rester visible et provoquer le retour

- Cardex
- Mailings
- Offres spéciales et privilèges
- Soldes privés



"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."



La bourse de vos idées



"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."

- L'amélioration de **notre / votre** destination à travers grâce à un accueil touristique de qualité
- Entre notre et votre il n'y a qu'une lettre, qu'un mot.....
- La volonté
- Une volonté politique prouvée
- Des innovations stratégiques instaurées
- Des procédures opérationnelles adaptées, affinées par chaque individu pour le bien-être de tous

Exemple de la forêt Noire :

<https://hotel-tanne.de/fr/schwarzwald-plus-fr/>



"Cette action est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional."

