

LES RENDEZ-VOUS E-TOURISME 2014/2015

Conquérir, vendre et fidéliser grâce à Internet



CONFÉRENCES ET ATELIERS 100% PRATIQUES POUR LES ACTEURS TOURISTIQUES DE CORNOUAILLE

UNE INITIATIVE

Quimper Cornouaille Développement & CCI Quimper Cornouaille

L'évolution des usages sur Internet oblige les entreprises à repenser leurs habitudes de communication et de promotion.

62%

des français partis en vacances ont préparé leur séjour en ligne

Source : Raffour interactif observatoire e-tourisme 2013

20%

des français partis consultent les réseaux sociaux dans la préparation de leur séjour

Source : Raffour interactif observatoire e-tourisme 2013

88%

des voyageurs français sont influencés par les avis pour le choix d'un hébergement

Source : Tripbaromètre de Tripadvisor avril 2014

Les entreprises touristiques doivent saisir ces nouvelles opportunités et moderniser leur communication pour développer et fidéliser leur clientèle.

Depuis 4 ans, Quimper Cornouaille Développement et la CCI Quimper Cornouaille proposent des rendez-vous e-tourisme en Cornouaille pour les acteurs du tourisme du territoire. **1000 participations aux ateliers et conférences** ont permis à de nombreux professionnels de progresser dans leur communication et stratégie de présence numérique.

Les « **Rendez-vous E-tourisme de Cornouaille** » sont devenus un temps fort incontournable de pratique et d'échanges afin d'adapter votre offre à ces nouveaux comportements.



RETROUVEZ-VOUS SUR « E.TOURISME CORNOUAILLE »

Un groupe privé pour échanger des bonnes pratiques, partager des tuyaux entre professionnels et être informé de la veille E-tourisme.



INSCRIPTIONS :

www.procornouaille.com

SOMMAIRE

Programme 2014 / 2015

● CONFÉRENCES

Gestion de la relation client	5
Référencement payant avec Google Adwords	5
Optimiser son revenu net grâce au Yield Management	6
Réseaux sociaux et blogging	6

● RÉUNIONS D'INFORMATIONS

Mieux commercialiser son restaurant	7
Les outils de la commercialisation sur le marché groupe	7
La mobilité pour les acteurs de loisirs	8
Etre efficace dans ses actions numériques et commerciales	8

● ATELIERS

Bonnes pratiques pour créer ou refondre son site internet touristique	9
Créer son site internet avec Jimdo	9
Rédiger pour le web	10
Découverte de Google Analytics	10
Google + local et GoogleMaps	11
Le bon mail au bon moment pour conquérir et fidéliser vos clients	11
Atelier photos	12
Avis clients	12
Débuter sur les réseaux sociaux	13
Comprendre les outils mobiles	13

● FORMATIONS

Référencer et positionner son site web	14
Créer son site web avec WordPress	14
Facebook Pro	14
E-mailing	15
Initiation CRM - Gestion de la relation client	15

● ÉVÈNEMENTS SILICON KERNÉ

Le Responsive Web-design, explications	16
Initiation à Google Analytics	16
Rencontre sur les réseaux sociaux	16

● VOS OUTILS

Débutant ou avancé ? Faites le point	17
Votre parcours numérique	18
Calendrier 2014/2015	19

THÉMATIQUES

Nouveaux formats

● CONFÉRENCES

Conférences d'experts du web, accessibles à tous, permettant de découvrir et/ou d'approfondir une thématique.

DURÉE : 2h30 - 90 participants maximum

TARIF : 15€ / pers. / conférence ou inclus dans les BOX

● RÉUNIONS D'INFORMATIONS

Des réunions d'informations sur des solutions numériques pour tous ou adaptées à certains métiers du tourisme (loisirs, restaurants, accueil de groupes)

DURÉE : 2h30 - 15 participants maximum

TARIF : 15€ / pers / réunion ou inclus dans les BOX

● ATELIERS

Séances de travail organisées en petits groupes en salle informatique pour se familiariser avec les outils Internet et mettre en application les bonnes pratiques e-tourisme. (Ces ateliers ne peuvent remplacer une formation qui fournit un contenu pédagogique complet permettant l'apprentissage d'un outil ou d'une technique)

DURÉE : 3h00 - 8 participants maximum

TARIF : 15€ / pers / atelier ou inclus dans les BOX

● FORMATIONS

Proposées par le centre de formation de la CCI Quimper Cornouaille. Formations proposées en inter-entreprises tous secteurs d'activité confondus.

DURÉE : De 1 à 4 jours - 8 participants maximum

TARIF : Voir page 14 - Chèque formation d'une valeur de 100€ OFFERT inclus dans les BOX

● ÉVÈNEMENTS SILICON KERNÉ

Présentation d'outils ou de méthodes par des professionnels du web choisis par la cantine numérique de Cornouaille

DURÉE : 2h00 - 50 participants maximum

TARIF : Gratuit

● CONSEILS PERSONNALISÉS

Un rendez-vous avec un animateur numérique pour faire le point sur votre stratégie web-marketing, diagnostiquer votre présence sur Internet, votre e-réputation...

DURÉE : ½ journée de conseil personnalisé

TARIF : 60€ / ½ journée ou inclus dans les BOX

NUMÉRIK'BOX

Offres de réservation



CHOISISSEZ VOS RDV À 15 € L'UNITÉ OU PROFITEZ DES BOX !

(Tarif établi après prise en charge par les différents organismes, valeur initiale 50€)

Pour toute box achetée, bénéficiez d'un chèque formation d'une valeur de 100€

(Valable pour les formations proposées par la CCI en page 14)

> Réservez votre box ou vos rendez-vous à l'unité sur www.procornouaille.com

NUMÉRIK'BOX ROUTARD

3 RDV au choix

40€ au lieu de 45€



NUMÉRIK'BOX BUSINESS

4 RDV au choix + ½ journée de conseil

90€ au lieu de 120€

CONDITIONS D'INSCRIPTIONS : Les ateliers pratiques en salle informatique sont limités à 8 participants (minimum 3 participants). Les conférences se tiendront à partir de 15 participants.

INSCRIPTION ET RÈGLEMENT : Inscription avant chaque rendez-vous à l'unité (atelier, conférence ou réunion d'information) = 15€ ou inscription à plusieurs rendez-vous dans le cadre d'une « NUMÉRIK'BOX »

Les inscriptions seront validées à réception du règlement. Une facture acquittée vous sera adressée et un mail de rappel est envoyé 7 jours avant chaque événement.

ANNULATION - REMBOURSEMENT

Annulation par les organisateurs :

L'atelier ou conférence sera remboursé(e) sous forme d'avoir pour un prochain rendez-vous ou chèque par Quimper Cornouaille Développement.

Annulation par le participant :

Sur demande, un remboursement sous forme d'avoir sera attribué pour un prochain rendez-vous d'un montant équivalent (toute absence non avisée le jour même du rendez-vous ne donnera lieu à aucun dédommagement).

Comment construire une relation client continue ? Du prospect à l'ambassadeur.

Dans un contexte de tension permanente, les principales agences de voyages en ligne peuvent être très utiles mais risquent également de vous couper de votre client final.

La relation client, le parcours client, l'expérience client et sa conséquence, l'avis client sont autant de termes qui font aujourd'hui la différence entre deux professionnels de même niveau.

Nous vous proposons de découvrir comment le numérique associé à l'humain va vous permettre de créer une relation «continue» avec ce prospect devenant client et devant repartir ambassadeur. Aussi importante pour un office de tourisme que pour un prestataire touristique, la création de valeur ajoutée dans cette relation client sera notre fil rouge.



• **L'INTERVENANT** : Pierre ELOY – consultant, expert e-tourisme, formateur et dirigeant de la société TOURISTIC, entreprise spécialisée dans les solutions Internet dédiées aux professionnels du tourisme. Il est également l'un des blogueurs du célèbre site www.eturisme.info

• **LIEU** : Amphithéâtre CCI Quimper Cornouaille

Le référencement payant avec Adwords



Accroître sa visibilité dans un milieu concurrentiel

Les liens sponsorisés - ou AdWords en langage Google - sont aujourd'hui au cœur des stratégies de e-commerce des acteurs du tourisme.

Aux USA, 83% des hôteliers investissent sur ce levier (Travelclick 2014) et 60% des voyageurs de loisirs utilisent les moteurs de recherche pour trouver leurs vacances (Google 2014). Comment utiliser au mieux ce levier pour en retirer à la fois de la notoriété et des réservations pour son établissement, alors que la concurrence y est de plus en plus sévère ? Quelles nouveautés attendre de Google et comment préparer son site pour une meilleure performance sur les moteurs ?

• **INTERVENANT** : François Houste, Directeur LSF-tourisme - agence de marketing digitale dédiée aux acteurs du voyage et du tourisme. Il définit, en collaboration avec les experts des leviers marketing, des stratégies numériques performantes pour apporter visiteurs, clients ou prospects sur les sites des clients.

• **LIEU** : Amphithéâtre - CCI Quimper Cornouaille

Inscriptions : www.procornouaille.com



Le Yield management ou comment mieux se vendre sur internet et gagner en indépendance

Aujourd'hui, face à la multiplicité des canaux de distribution et l'arrivée constante de nouveaux acteurs, le Yield management permet de mettre en place une commercialisation sereine et rentable à court, moyen et long terme.

Cette conférence vous permettra de découvrir les règles de positionnement tarifaire et leurs évolutions, d'anticiper le remplissage, d'augmenter le chiffre d'affaires, de contrôler la distribution et enfin de maximiser le Revenu Net.

- **L'INTERVENANTE** : Alice COUVIN d'XPERTEO, société spécialisée dans le Yield management et la commercialisation sur internet : www.xperteo.com

- **LIEU** : Amphithéâtre CCI Quimper Cornouaille

Réseaux sociaux et blogging

Des supports pour créer un contenu web différent et attirer de nouveaux clients

Votre site Internet ne suffit plus. Les internautes sont influencés et attirés par d'autres types de contenus, plus vivants, plus conviviaux et moins formels comme sur les réseaux sociaux ou sur les blogs. Les touristes recherchent des expériences à vivre racontées sur ces supports qui éveillent en eux un désir de voyage, de vivre une expérience semblable.

L'idéal est de créer des contenus adaptés et de les diffuser dans des espaces numériques qui sont les vôtres ou gérés par vous.



Une vraie stratégie web s'impose désormais, qui va au-delà de la création du site. **Alors quelle méthode, quelle stratégie pour être présent sur ces supports ? Et que raconter ?**

- **INTERVENANTE** : Beer BERGMAN, formatrice et consultante en stratégies Web 2.0 www.beerbergman.com

- **LIEU** : Amphithéâtre CCI Quimper Cornouaille

RÉUNIONS D'INFORMATIONS

Mieux commercialiser son restaurant

27 nov. 2014

9h30

Durée : 2h30

Débutant
Avancé



Les cartes pour mieux vendre

Restaurateurs, vos clients ne viennent plus tout seul... Venez trouver dans cette réunion des solutions et des outils.

De la prospection commerciale auprès des entreprises de la région en passant par les sites d'avis de consommateurs aujourd'hui une multitude d'outils sont accessibles et permettent de faire plus de couverts.

Acquis en fin de réunion : les méthodes pour se commercialiser auprès des prescripteurs individuels et groupes, les outils Internet et autres actions à mettre en œuvre.

- **POUR QUI** : Les restaurateurs
- **L'INTERVENANTE** : Elisabeth GOUZIEN, animatrice du programme EUREKA WEB à la CCI Saint-Malo-Fougères
- **LIEU** : salle 2 CCI Quimper Cornouaille

Les outils de commercialisation sur le marché groupe

27 nov. 2014

14h00

Durée : 2h30

Débutant
Avancé

Ce qu'il faut savoir pour conquérir la clientèle groupe ou séminaire

Vous souhaitez conquérir une clientèle de séminaires, de groupes pour booster votre chiffre d'affaires ? Cette réunion vous permettra de faire le point sur les nouvelles attentes de cette clientèle et vous apportera un regard sur l'évolution de ce marché.

Acquis en fin de réunion : les attentes du marché groupe, concevoir ses fiches produits en fonction des typologies de clientèle groupe, adapter sa politique de prix, définir ses supports de communication et son démarchage commercial auprès des prescripteurs et clientèles directs.

- **POUR QUI** : Les établissements ayant une capacité d'accueil pour les groupes.



• **LES INTERVENANTS** : Elisabeth GOUZIEN, animatrice du programme EUREKA WEB à la CCI Saint-Malo Fougères et Armelle FLOC'H, responsable soutien commercial à l'international au CRT Bretagne www.bretagne-destination-groupes.com

- **LIEU** : Salle 2 CCI Quimper Cornouaille

RÉUNIONS D'INFORMATIONS

La mobilité pour les acteurs de loisirs

2 mars 2015

09h30

Durée : 2h30

Débutant

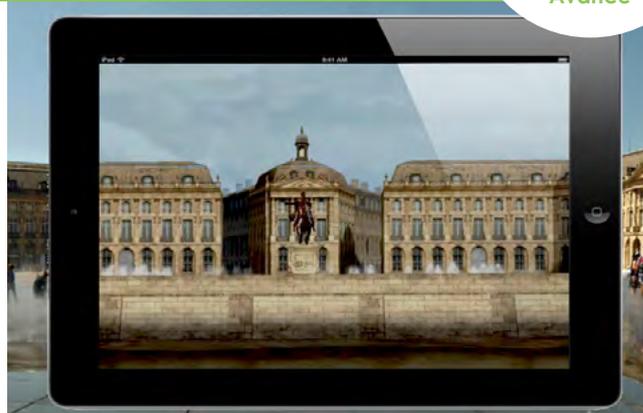
Avancé

Benchmark des meilleures pratiques numériques pour les activités de loisirs...

La mobilité de l'information touristique représente aujourd'hui un véritable enjeu stratégique sur un marché très concurrentiel. Elle change la donne en matière de diffusion et de commercialisation des produits touristiques... Alors, place à la créativité pour définir des usages originaux qui deviendront les vôtres demain !

Acquis en fin de réunion: différence entre un site mobile et une application, tour d'horizon des meilleurs pratiques en mobilité, du QR code à la réalité augmentée en passant par les applications adaptées et les jeux.

• **POUR QUI** : Acteurs de loisirs, compagnies de transport, musées et offices de tourisme.



• **LES INTERVENANTS** : Elisabeth GOUZIE, animatrice du programme EUREKA WEB à la CCI Saint-Malo Fougères et Stéphanie ANCEAUME, chargée d'affaires de la société ARTEFACTO spécialisée en réalité augmentée en mobilité, réalité virtuelle, parcours numériques géo localisés www.artefacto.fr

• **LIEU** : salle 2 CCI Quimper Cornouaille

Être efficace dans ses actions numériques et commerciale

2 mars 2015

14h00

Durée : 2h30

Débutant

Avancé



Face à la multiplication des médias numériques pour faire connaître son offre, il n'est plus question de subir mais de bien réfléchir et s'organiser pour anticiper les actions à mener durant l'année.

• **ACQUIS EN FIN DE RÉUNION** : Tableau de bord mensuel et liste de mes actions web marketing en fonction de la définition de ma stratégie, mon offre, ma clientèle.

• **POUR QUI** : Tous

• **LES INTERVENANTS** : Elisabeth GOUZIE, animatrice du programme EUREKA WEB à la CCI Saint Malo Fougères.

• **LIEU** : salle 2 CCI Quimper Cornouaille

Ce qu'il faut savoir pour obtenir un retour sur investissement !

A partir d'une revue des bonnes pratiques e-touristiques et d'une grille de diagnostic de site internet, vous serez en mesure de définir ou d'améliorer les principaux éléments de la conception de votre site internet : contenu, fonctionnalités, ergonomie et arborescence, référencement, mise à jour et animation. Cet atelier vous fournira notamment les clés d'un cahier des charges adapté à votre activité en vue de consulter et choisir votre prestataire web.

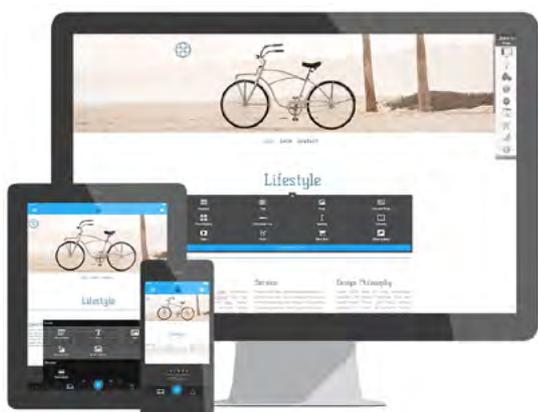
- **POUR QUI** : Ceux qui veulent améliorer ou refondre leur site Internet.



• DATES / LIEUX / INTERVENANTS :

17 novembre > 9h30	L'Ellipse Moëlan-sur-Mer	Sophie Lorand
18 novembre > 14h00	QCD Quimper	Mathilde Paillot
19 novembre > 9h30	Maison de l'Emploi Châteaulin	Nathalie Salaün
20 novembre > 9h30	Médiathèque Plozévet	Bénédicte Vedel

Créer son site internet avec Jimdo



Créer son site web sans connaissance technique, c'est possible !

Si vous disposez de peu de budget dédié à votre communication sur Internet, si vous voulez prendre la main sur vos contenus (images,

photos, arborescence) et que vous avez peu de connaissances en informatique, cet atelier est fait pour vous. Par l'intermédiaire de « Jimdo », vous pouvez proposer un site internet à vos clients, sur lequel vous gérez vos contenus avec de nombreuses fonctionnalités (intégration de cartes, formulaires en ligne...). Cet atelier vous permettra de découvrir et tester les fonctionnalités de cet outil et pour les plus rapides de créer votre site internet en un tour de main !

- **POUR QUI** : Atelier recommandé aux prestataires n'ayant pas de site Internet ou ayant un site Internet réalisé sur les pages Orange, Wanadoo, Free, les pages jaunes, etc. Adapté aux établissements de petite capacité d'accueil de type gîtes et chambres d'hôtes.

• DATES / LIEUX / INTERVENANTS :

8 décembre > 14h00	MJC - Trégunc	Mathilde Paillot
9 décembre > 14h00	IRTEC - Quimper	Sophie Lorand
9 décembre > 18h00	QCD - Quimper	Mathilde Paillot
10 décembre > 9h30	Médiathèque - Le Guilvinec	Bénédicte Vedel
10 décembre > 14h30	MJC - Douarnenez	Bénédicte Vedel
12 décembre > 9h30	Le Nautille - La Forêt Fouesnant	Sophie Lorand



Comment concilier la rédaction web de qualité pour les internautes et le référencement naturel pour les moteurs ?

Référenceurs, publicitaires, ergonomes et journalistes s'accordent tous sur un point : c'est le contenu qui, au-delà des prouesses techniques et graphiques, fait venir et revenir l'internaute sur un site, et en assure la conversion.

C'est le contenu encore qui, bien conçu, bien écrit et bien alimenté, nourrit sa visibilité méritée sur les moteurs de recherche. Bien plus qu'un rédacteur, le professionnel chargé du contenu d'un site web doit penser en véritable stratège.

• **POUR QUI :** Ceux qui peuvent ajouter ou corriger du contenu sur leur site Internet.

• **L'INTERVENANTE :** Maryannick RAPHALEN, ancienne professionnelle de l'hôtellerie de plein air, créatrice et gérante de www.up-referencement.fr

• DATES / LIEUX :

29 janvier > 9h30	Plouzévet - Médiathèque
29 janvier > 14h00	QCD - Quimper

Découverte Google Analytics

Comprendre les statistiques de fréquentation de son site web pour améliorer son retour sur investissement

Cet atelier permettra de comprendre les principaux chiffres de fréquentation de son site Internet.

Il insistera sur l'importance de la mesure d'audience Internet dans le calcul de votre retour sur investissement et vos stratégies marketing.

• **POUR QUI :** Ceux qui ont installé Google Analytics sur leur site Internet.



Google Analytics

• DATES / LIEUX / INTERVENANTS :

2 février > 14h00	MJC Trégunc	Mathilde Paillot
3 février > 14h00	IRTEC Quimper	Sophie Lorand
5 février > 9h30	Médiathèque Plouzévet	Bénédicte Vedel

Des outils gratuits au service de votre visibilité sur Google

Vous pouvez améliorer la visibilité de votre établissement sur Google en créant votre page Google +. Ce sera l'occasion d'explorer le réseau social de Google. L'outil Google Maps peut également vous permettre de créer des contenus cartographiques pour votre site Internet.



• DATES / LIEUX / INTERVENANTS :

12 janvier > 9h30	L'Ellipse - Moëlan-sur-Mer	Sophie Lorand
12 janvier > 14h00	MJC - Trégunc	Mathilde Paillot
13 janvier > 14h00	Salle cybercommune - Plouhinec	Bénédicte Vedel
13 janvier > 18h00	Cantine numérique - Quimper	Mathilde Paillot
14 janvier > 9h30	Maison de l'emploi - Châteaulin	Nathalie Salaün
16 janvier > 9h30	Médiathèque - Penmarc'h	Bénédicte Vedel
16 janvier > 9h30	Le Nautille - La Forêt Fouesnant	Sophie Lorand

Le bon e-mail au bon moment pour conquérir et fidéliser vos clients

L'email, outil de gestion de la relation client



Des moyens considérables sont mis en œuvre pour attirer des touristes vers les sites et les faire cliquer sur le bouton « réserver ». Mais, après l'envoi de la confirmation de réservation, c'est le grand silence.

Or, c'est ici que le client commence à s'interroger : idées de visites ou d'activités, invitation sur les réseaux sociaux, diaporamas, vidéos, toutes les idées sont bonnes pour aider le client à préparer son séjour.

En fin de séjour, il faut garder contact avec le client pour le fidéliser mais surtout en faire un ambassadeur. Il est important de déployer une gestion de la relation client avant, pendant et après séjour.

> 3 ATELIERS POUR LES DÉBUTANTS :

Exploiter son adresse mail, signature de mail, contenus intéressants

> 2 ATELIERS POUR LES PLUS AVANCÉS :

Emailing en nombre avec la plateforme gratuite Mailchimp ou Mailjet.

• **POUR QUI :** Tous ceux qui disposent d'une adresse mail et qui souhaiteraient l'exploiter davantage.

• DATES / LIEUX / INTERVENANTS :

9 mars > 9h30 (Débutant)	L'Éllipse - Moëlan-sur-Mer	Sophie Lorand
9 mars > 14h00 (Avancé)	MJC - Trégunc	Mathilde Paillot
10 mars > 14h00 (Avancé)	IRTEC - Quimper	Mathilde Paillot
12 mars > 9h30 (Débutant)	Médiathèque - Plozévet	Bénédicte Vedel
13 mars > 9h30 (Débutant)	Le Nautille - La Forêt Fouesnant	Sophie Lorand



Soigner ses photos pour mieux communiquer

L'image est un incontournable de la communication, aussi bien sur la toile que sur le papier. Pendant 2 jours vous découvrirez ou redécouvrirez les techniques de prises de vue et de retouches photos.

Munis de votre propre appareil, vous êtes mis en situation de prise de vue, en intérieur et en extérieur. La seconde partie de l'atelier est consacrée à l'utilisation des logiciels photos. Cet atelier vous donnera les clés pour réaliser de belles photos, valorisant votre établissement.

• **INTERVENANTS** : Christophe THOMAS, photographe professionnel et formateur en prise de vue et traitement d'image
www.christophethomas.org

• **POUR QUI** : Tous ceux disposant d'un appareil photo Reflex ou Bridge et d'un ordinateur portable.

• **DATES / LIEUX** : Mardi 17 mars et lundi 30 mars avec une pause-déjeuner (repas à votre charge) de 9h30 à 17h, salle 2 CCI Quimper Cornouaille.

Avis clients

7 > 10 avril 2015

Durée : 3h00
Débutant
Avancé

Comment maîtriser votre e-réputation et tirer profit des avis clients pour augmenter votre chiffre d'affaires ?

80% des internautes européens consultent les avis clients ! Le contenu des sites de commentaires occupe un rôle majeur dans le choix de destination des voyageurs. C'est pourquoi, les opinions que la clientèle émet sur Internet ont des répercussions importantes sur la réputation des entreprises touristiques, voire sur leur rentabilité. Il est indispensable d'agir sur votre e-réputation dès aujourd'hui, afin de ne plus subir les avis clients.

Ce que l'on dit de vous, vous donne de la visibilité ! Découvrez comment le potentiel de recommandation de vos clients peut devenir un véritable atout commercial ! Un focus particulier sera fait sur la plateforme d'avis Tripadvisor.



1^{er} site d'avis consulté en France, choisi par le Comité Régional du Tourisme Breton pour enrichir le site www.tourismebretagne.com des avis de consommateurs tout en favorisant la réservation en direct vers les acteurs du tourisme.

• **POUR QUI** : Tous, particulièrement les hôtels, chambres d'hôtes et restaurants.

• **DATES / LIEUX / INTERVENANTS :**

7 avril > 9h30	L'Ellipse Moëlan-sur-Mer	Sophie Lorand
7 avril > 14h00	QCD Quimper	Mathilde Paillot
9 avril > 9h30	Médiathèque Plouzévet	Bénédict Vedel
10 avril > 9h30	Le Nautile La Forêt Fouesnant	Sophie Lorand

Élargir votre présence en ligne

Les réseaux sociaux, tout le monde en parle, mais vous ne savez pas vraiment comment cela fonctionne. Dans cet atelier, vous découvrirez les fonctionnalités de Facebook, Google+, Twitter, Pinterest. Vous pourrez ainsi sélectionner ceux qui correspondent à votre stratégie et ainsi vous lancer en toute sérénité.

• **POUR QUI** : Ceux qui voudraient se lancer sur Facebook sans oser demander comment ça marche.

• DATES / LIEUX / INTERVENANTS :

11 mai > 9h30	L'Ellipse - Moëlan-sur-Mer	Mathilde Paillot
11 mai > 14h00	MJC - Trégunc	Mathilde Paillot
12 mai > 14h00	IRTEC - Quimper	Sophie Lorand
12 mai > 14h00	Plouhinec - Salle Cybercommune	Bénédicte Vedel
13 mai > 9h30	Médiathèque - Le Guilvinec	Bénédicte Vedel
15 mai > 9h30	Le Nautile - La Forêt Fouesnant	Sophie Lorand



Comprendre les outils mobiles



Savoir utiliser smartphones et tablettes pour s'adapter aux besoins de ses clients

Smartphones et tablettes sont devenus des assistants de voyages incontournables du quotidien. En moyenne, 1 personne sur 3 a déjà réservé au moins une fois une chambre d'hôtel sur mobile. En tant que professionnel du tourisme, vous ne pouvez ignorer le fonctionnement et les usages de ces outils.

Nous vous proposons un atelier technique et ludique pour à la fois mieux utiliser vos outils, découvrir quelles sont les applications utilisées dans le voyage et s'adapter aux attentes de vos clients.

• **POUR QUI** : Ceux qui souhaitent en faire un peu plus avec leur smartphone ou tablette.

• DATES / LIEUX / INTERVENANTS :

1 juin > 14h00	MJC Trégunc	Mathilde Paillot
2 juin > 14h00	QCD Quimper	Mathilde Paillot
4 juin > 9h30	Médiathèque Plouzévet	Bénédicte Vedel
5 juin > 9h30	Le Nautile La Forêt Fouesnant	Sophie Lorand

Maîtriser les principales techniques du courrier électronique pour renforcer l'impact de ses actions marketing et commerciales :

- Définir sa stratégie et bâtir son plan de communication
- Conception d'une maquette graphique
- Gestion des images (Photoshop, Gimp ou Picasa)
- Création de la campagne (logiciel spécialisé) et gestion des destinataires
- Création du message et envoi de la campagne
- Résultats et analyse



Initiation CRM - Gestion de la relation client

2 et 3 juillet
2015

Tarif : 520 €*



Exploiter VTIGER pour gérer et développer ses relations prospects et clients, gérer les campagnes marketing et planifier.

- Présentation du logiciel, utilisation des fichiers et des filtres dynamiques
- Élaborer son catalogue produit, grille tarifaire
- Élaborer ses devis, bons de commande et factures
- Gestion des mails pour sa campagne marketing, suivi et relance
- Utilisation de l'agenda pour planifier ses actions

**Possibilité de prise en charge par les fonds formations*

NUMÉRIK'BOX

Offres de réservation



CHOISISSEZ VOS RDV À 15 € L'UNITÉ OU PROFITEZ DES BOX !

(Tarif établi après prise en charge par les différents organismes, valeur initiale 50€)

Pour toute box achetée, bénéficiez d'un chèque formation d'une valeur de 100€

(Valable pour les formations proposées par la CCI en page 14)

> Réservez votre box ou vos rendez-vous à l'unité sur www.procornouaille.com

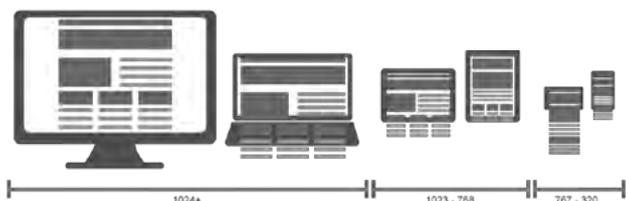
NUMÉRIK'BOX ROUTARD

3 RDV au choix
40€ au lieu de 45€



NUMÉRIK'BOX BUSINESS

4 RDV au choix + ½ journée de conseil
90€ au lieu de 120€



Concevoir un site web adapté à toutes les tailles d'écrans

Le Responsive Design est une méthode de conception d'interface web qui permet d'assurer

une expérience de consultation agréable sur l'ensemble des terminaux : ordinateurs, tablettes et mobiles. Dans quel contexte l'utiliser et comment la mettre en place ?

- **POUR QUI** : ceux qui prévoient une refonte de site Internet avec une adaptation aux smartphones et tablettes
- **L'INTERVENANT** : Sylvain Guéguen, consultant web associé pour Redpoint
- **LIEU** : la cantine numérique à Quimper

Initiation à **Google Analytics**

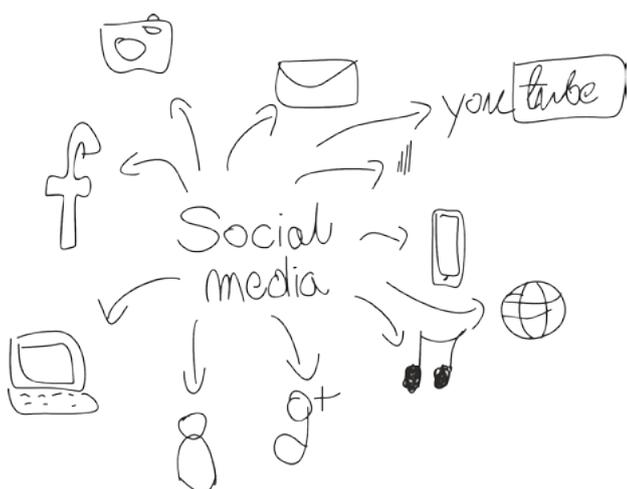
Comprendre et exploiter les statistiques de votre site web

Comment installer la solution Google Analytics et la paramétrer pour en tirer un maximum d'informations sur l'efficacité de votre site web.

- **POUR QUI** : Tous les prestataires touristiques ayant un site Internet.
- **L'INTERVENANT** : Sylvain Guéguen, consultant web associé pour Redpoint
- **LIEU** : La cantine numérique à Quimper



Rencontre sur les **réseaux sociaux**



Bonnes pratiques et partage d'expériences

Débutant ou expérimenté, vous avez juste envie de discuter entre professionnels pour savoir comment ils font, ce qu'ils partagent, les bonnes expériences. Retrouvez-vous lors de cette rencontre pour en parler entre vous et avec des professionnels du web.

- **POUR QUI** : tous ceux qui souhaitent échanger
- **LIEU** : la cantine numérique à Quimper

DÉBUTANT OU AVANCÉ ?

Faites le point ...

1 À quoi ressemble votre adresse mail ?

- nom.prenom@orange.fr (ou tout autre fournisseur : free, wanadoo, gmail, sfr, etc.)
- monentreprise@orange.fr (ou tout autre fournisseur ...)
- accueil@monentreprise.fr (ou contact@monentreprise.com par exemple)

2 Comment vous servez-vous de votre email ?

- J'envoie un mail de confirmation de réservation à mes clients
- J'envoie un mail de confirmation, un second quelques jours avant le séjour du client et un autre après le séjour pour le remercier et lui demander son avis
- J'envoie en plus des mails d'offres, de promotion au cours de l'année à mes clients

3 Quel est le nom de domaine de votre site Internet ?

- Je ne sais pas ce qu'est un « nom de domaine »
- monentreprise.orange.fr (ou tout autre fournisseur : free, wanadoo, pagesjaunes, etc.)
- www.monentreprise.fr (ou www.monentreprise.com par exemple)

4 Comment actualisez-vous votre site Internet ?

- Je ne peux pas (ou ne sais pas) changer moi-même les contenus
- Je change les contenus de temps en temps (2 fois par an ou moins)
- Je change les contenus très régulièrement et/ou je sais tout changer sur mon site

5 Votre site Internet est-il fréquenté ?

- Je n'ai pas de statistiques sur mon site ou j'en ai mais ne sais pas les lire
- J'ai des statistiques que je lis de temps en temps pour connaître le nombre de visites
- J'ai des statistiques et m'en sers pour améliorer mon site Internet

6 Proposez-vous la réservation en ligne ?

- Je n'affiche ni les disponibilités ni la réservation en ligne
- Les disponibilités sont visibles mais je n'ai pas de module de réservation sur mon site internet
- J'ai la réservation et paiement en ligne sur mon site internet et/ ou sur un site internet partenaire

7 Quelle est votre présence sur les réseaux sociaux (Facebook et autres) ?

- Je n'ai pas de page Facebook, je n'y vois pas d'intérêt ou ne sais pas faire
- J'ai une page ou un profil (quelle différence ?) et je ne sais pas trop comment faire
- J'ai une page Facebook actualisée tous les 2 jours et suis présent sur d'autres réseaux

8 Le monde de Google, avez-vous une fiche Google+ Local ?

- C'est quoi Google+ local ?
- J'ai une page Google+ local validée
- J'ai une page Google+ local que j'actualise de temps en temps

9 Votre e-réputation ?

- C'est quoi la e-réputation ?
- Je sais que j'ai des avis clients, mais ne sais pas m'y prendre
- Je surveille les avis et y réponds

10 Internet sur outils mobiles (téléphone, tablette)

- Je n'ai pas de smartphone ou j'en ai un mais ne sais pas l'utiliser
- Je sais utiliser mon smartphone à titre personnel, mais mon site n'est pas adapté au mobile
- J'ai un site adapté à une lecture sur mobile, une application

LES RÉSULTATS

Quiz « Débutant ou avancé ? »

DÉBUTANT : MAJORITÉ DE

Il est important pour vous de suivre les ateliers dédiés aux débutants pour commencer à prendre en main quelques outils Internet qui peuvent s'avérer indispensables et comprendre l'importance de votre implication dans une stratégie de présence sur Internet.

INTERMÉDIAIRE : MAJORITÉ DE

Vous avez commencé à investir quelques outils, il faut maintenant approfondir. Vous pouvez suivre les ateliers du niveau avancé en sélectionnant les outils qui vous intéressent.

AVANCÉ : MAJORITÉ DE

Vous êtes très investi(e) et connaissez bien les outils internet qui vous sont utiles. Pour vous tenir à jour des nouveautés, vous pouvez suivre les conférences ou les réunions d'informations spécialisées. Sélectionnez également quelques ateliers où vous vous sentez moins performant(e).

VOTRE PARCOURS NUMÉRIQUE

Les rendez-vous **débutants**

- Bonnes pratiques pour créer ou refondre son site internet
- Créer son site internet avec Jimdo
- Google + local et GG Maps
- Le bon mail au bon moment pour conquérir et fidéliser vos clients
- Avis clients
- Débuter sur les réseaux sociaux
- Gestion de la relation client
- Les outils de la commercialisation sur le marché
- Mieux commercialiser son restaurant
- Rédiger pour le web
- Optimiser son revenu net grâce au Yield
- La mobilité pour les acteurs de loisirs
- Etre efficace dans ses actions numériques et commerciales
- Réseaux sociaux et blogging
- Comprendre les outils mobiles
- Créer son site avec Wordpress

Les rendez-vous **avancés**

- Référencement payant avec Google Adwords
- Découverte de Google Analytics
- Atelier photos
- Facebook pro
- Référencer et positionner son site web
- E-mailing
- Gestion de la relation client
- Les outils de la commercialisation sur le marché
- Mieux commercialiser son restaurant
- Rédiger pour le web
- Optimiser son revenu net grâce au Yield
- La mobilité pour les acteurs de loisirs
- Etre efficace dans ses actions numériques et commerciales
- Réseaux sociaux et blogging
- Comprendre les outils mobiles

LE PROGRAMME

Calendrier 2014 / 2015

	Nov. 14	Déc. 14	Janv. 15	Fév. 15	Mars 15	Avril 15	Mai 15	Juin 15	Juillet 15
• Gestion de la relation client	13								
• Bonnes pratiques pour créer ou refondre son site internet touristique	17 > 21								
• Mieux commercialiser son restaurant	27								
• Les outils de la commercialisation sur le marché groupe	27								
• Référencer et positionner son site web	1 2								
• Créer son site web avec WordPress	4 5 10								
• Créer son site internet avec Jimdo	8 > 12								
• Le Responsive Web-design, explications	18								
• Google + local et GoogleMaps	12 > 16								
• Référencement payant avec Adwords	27								
• Rédiger pour le web	29								
• Découverte de Google Analytics	2 > 6								
• Initiation à Google Analytics	18								
• Optimiser son revenu net grâce au Yield Management	26								
• La mobilité pour les acteurs de loisirs	2								
• Etre efficace dans ses actions numériques et commerciales	2								
• Le bon mail au bon moment pour conquérir et fidéliser vos clients	9 > 13								
• Atelier photos	17 / 30								
• Réseaux sociaux, blogging	26								
• Facebook Pro	30 / 31								
• E-mailing	31								
• Avis clients	7 > 10								
• Débuter sur les réseaux sociaux	11 > 15								
• Rencontre sur les réseaux sociaux	28								
• Comprendre les outils mobiles	1 > 5								
• CRM - Gestion de la relation client	2 / 3								

RENSEIGNEMENTS

Pour l'ensemble de la **Cornouaille**



Les salles sont gracieusement mises à disposition par les communes de Plouzévet, La Forêt Fouesnant, Trégunc, Moëlan-sur-Mer, Penmarc'h, la maison de l'emploi de Châteaulin, la CCI Quimper Cornouaille, Quimper Cornouaille Développement, MJC Douarnenez, Mairie du Guilvinec, CC Cap Sizun.

Une équipe d'**animateurs numériques**
de territoire à votre disposition

Vos **contacts relais** sur les territoires

PROFESSIONNELS DU TOURISME INSCRITS AU RCS



• **Sophie LORAND**
CCI Quimper Cornouaille
Conseillère en économie numérique
sophie.lorand@quimper.cci.fr
02 98 98 29 43

OFFICES DE TOURISME, TOUS PRESTATAIRES DE CORNOUAILLE NON INSCRITS AU RCS



• **Mathilde PAILLOT**
Chargée de mission E-tourisme
Quimper Cornouaille Développement
mathilde.paillet@quimper-cornouaille-developpement.fr
02 98 10 34 53

PROFESSIONNELS SUR L'OUEST CORNOUAILLE



• **Bénédicte VEDEL**
AOCD
Agence Ouest Cornouaille Développement
benedicte.vedel@ouest-cornouaille.com
02 98 82 30 30

ADHÉRENTS DE L'OFFICE DE TOURISME DE L'AULNE ET DU PORZAY



• **Nathalie SALAÜN**
Office de Tourisme de l'Aulne et du Porzay
nathalie.salaun@tourisme-porzay.com
02 98 81 27 37

Les référentes de l'Agence Ouest Cornouaille Développement et l'office de tourisme de l'Aulne et du Porzay se sont formées au E-tourisme tout comme les conseillères E-tourisme de Quimper Cornouaille Développement et de la CCI. Ils animeront des ateliers organisés sur leur territoire.

