



Packager un produit touristique, de la conception à la commercialisation

Châtel-Guyon – Juin 2019



David Blanchard



Directeur de Logitourisme et de Yata.fr

- Ingénieur commercial et formateur e-tourisme
- Président de l'Office de Tourisme Coteaux du Jura (39)



Parcours pro :

- Directeur de la centrale de réservation touristique du Jura
- Directeur marketing CDT du Jura
- Propriétaire de chambres d'hôtes avec élevage d'escargots pendant 10 ans
- Directeur d'association de voyage à Grenoble
- Directeur Général d'une union de villages vacances
- Moniteur escalade, éducateur VTT, propriétaire de gîte

Virginie et Stéphane Serre

<https://www.altaterra-cantal.com>



Bienvenue dans le Cantal!

Les vacances commencent ici!

Chambres et table d'hôtes

Café, hammam, sauna, bain nordique, nature et humanisme



Vous êtes chez vous chez nous!

La mise en scène permet d'améliorer son attractivité



VIRAL

La publicité ne vous garantit pas de trouver des clients



VIRAL

Le produit touristique



Une destination

Une prestation de transport

Une activité

Un circuit

Un produit complexe dit :

« produit assemblé »

« assemblage »

« package »

« tout compris »

« **forfait** »

Une prestation de voyage liée

Quelques éléments de langage

Je pars en voyage

Il implique la notion de déplacement et se fonde sur le transport, parfois accompagné d'hébergement, de restauration, d'animation

Je pars en séjour

Il implique de rester au moins une nuit dans un lieu déterminé et se fonde sur le logement, parfois accompagné de transport, restauration, animation

Je pars en excursion

Sortie à la journée pouvant combiner transport + activité + restauration

J'achète une offre packagée, ou tout compris

Assemblage de prestations et de services (hébergement, restauration, animation, transport, etc) autour d'un site ou d'une activité



Vous vendez des forfaits ou des services de voyages ?

Selon la loi, la « licence » est obligatoire pour :

1 - Le **transport de passagers**

2 - **L'hébergement** qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel

3 - La **location de voitures particulières**

4 - **Tout autre service touristique non intégré au 1,2,3**

5 - Les **forfaits touristiques**, combinaison d'au moins 2 types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée (sous conditions)

Je peux...

vendre des services de voyage qui :

1 - ne représentent **pas une part significative** dans la **valeur** de la combinaison

2 – sont vendus à titre occasionnel, groupe limité, **sans but lucratif**

3 – sont achetés **après le début du voyage**

4 – sont directement **produits par le vendeur**

5 – sont liés à la détention d'une **carte professionnelle** et à titre occasionnel



Pour bien produire, partons des clients !



Une évolution permanent des comportements



Je choisis pour la famille

Je prépare à l'avance, je cherche longtemps et je lis les avis

Je trouve sur internet mais j'appelle le contact

Je veux rompre avec le Métro-Boulot-Dodo

Une évolution logique

C'était avant • La démarche produit



Il suffisait de proposer un produit touristique, pour que ça marche !

Une évolution logique

C'était avant • La démarche Vente



La concurrence importante
nécessite de convaincre le
client qu'il en a besoin

Une évolution logique

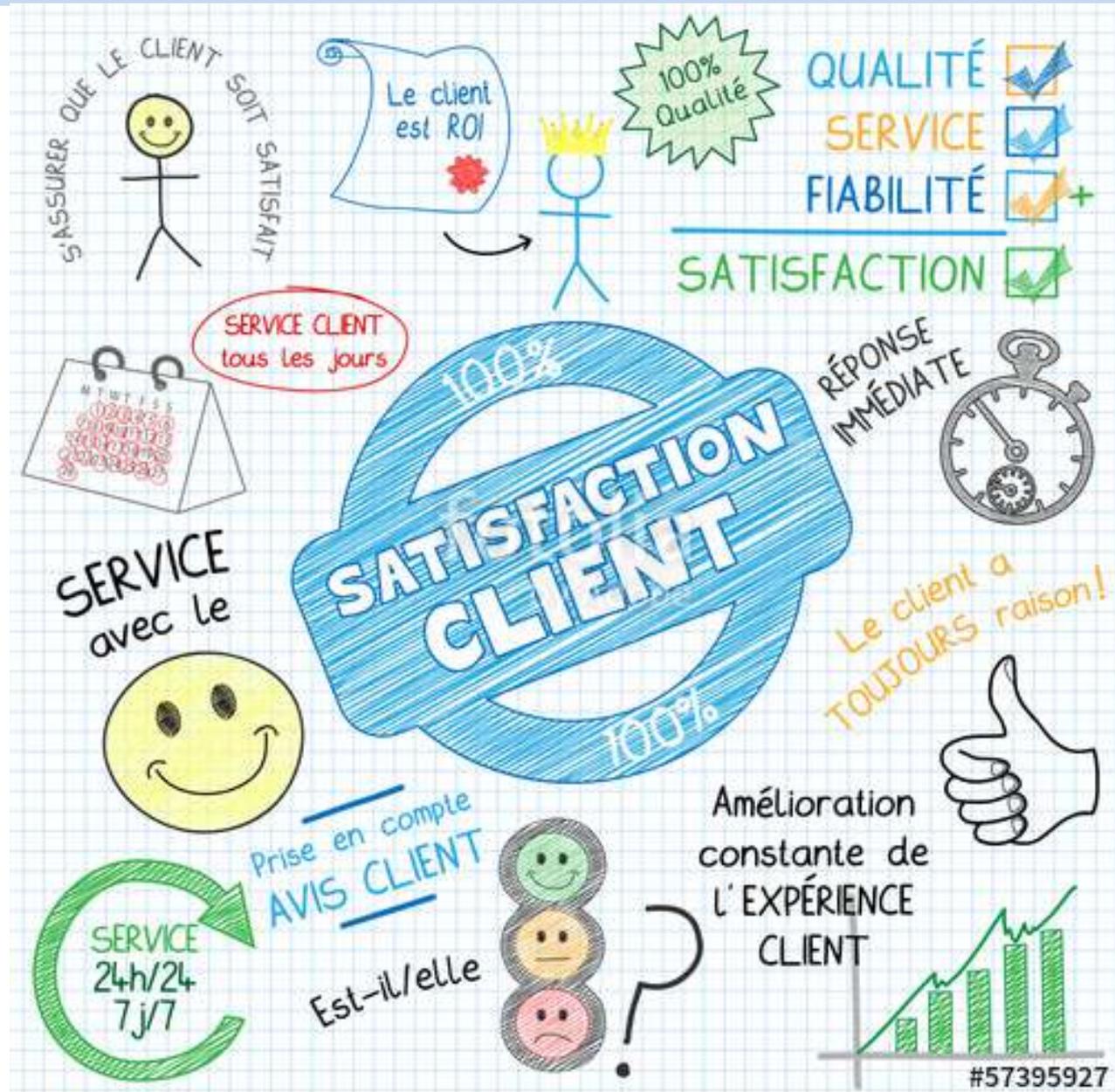
Aujourd'hui • La démarche Client



Elle ne s'intéresse plus aux besoins de
votre entreprise mais à ce dont le visiteur
rêve

La clé

Ce n'est pas
votre produit
qui compte,
mais vos
clients



La clé

Ce n'est pas
votre produit
qui compte,
mais vos
clients

Leurs **expériences** du voyage
Le **souvenir** qu'ils vont garder
Leurs **désirs**
Leurs **craintes**
Leurs **contraintes**
Leurs **peurs**
Leur **manque de temps**
Leur **budget**
Leurs **bobos**



**Quelles sont les
tendances
d'achat
aujourd'hui ?**



Tendances d'achat

Le court séjour

Weekend



loading...

FORFAIT
3 JOURS
AU CHOIX

PASS
2 JOURS

Tendances d'achat

La dernière minute



Tendances d'achat

Les ventes privées

MYTRAVELCHIC.COM
VOYAGES D'ÉCART ET TENDANCES, CATALOGUES & VENTES PRIVÉES

Le voyage de vos rêves en quelques clics

Bienvenue sur Mytravelchic !

Une collection des plus beaux hôtels et des ventes privées de folie pour combier toutes vos envies.

VENTES PRIVÉES

Pendant ce temps au Soneva Fushi Maldives - Atoll de Baa Classe Affaires pour seulement 500 € A/R	Jusqu'à -51%	Pendant ce temps au Kanuhura Maldives - Atoll de Liwiyem Classe Affaires pour seulement 500 € A/R	Jusqu'à -45%
--	--------------	--	--------------

DÉPARTS IMMÉDIATS
VENTES PRIVÉES
OFFRES CATALOGUE

En poursuivant votre navigation, vous acceptez l'utilisation de cookies pour vous fournir une expérience personnalisée et améliorer nos services.

voyage privé

FLORENCE
Escapade romantique en boutique hôtel 5*

JUSQU'À -70%

Se connecter

f Se connecter

Email

Mot de passe

Mot de passe

Tendances d'achat

Les offres spéciales

50€
OFFERTS

SOLDES
- DE JANVIER -

Bon de réduction
5%
de votre commande
valable sur votre prochain achat



Offre Nouveaux Clients

JUSQU'À
100€
DE BONUS

-40%

**SUPER
PROMO** !

**OFFRE
SPÉCIALE!**

Tendances d'achat

Les bons cadeaux

1- Je découvre les Coffrets Cadeaux Vendée

Nos Bons Cadeaux

COFFRET CADEAU EMOTION

85€

1 activité ou 1 dîner
pour 2 pers.*



COFFRET CADEAU PRESTIGE

185€

1 séjour ou 1 dîner
gastronomique
pour 2 pers.*



COFFRET CADEAU LIBERTÉ

MONTANT
LIBRE



Week-ends & courts
séjours

VOIR TOUTES LES OFFRES
COFFRET CADEAU
LIBERTÉ

Bon Cadeau

Votre bon cadeau vous sera livré dans un joli coffret, incluant un livret des offres et des séjours proposés.

> Livraison gratuite par courrier (tarif lettre prioritaire).

>> DÉCOUVREZ LES POINTS DE VENTE

* sauf mention contraire spécifiée sur l'offre.

UNE QUESTION ? ^

Tendances d'achat

Le pas cher

Découvrez
des locations de vacances
à moins de 150€



Vacances camping pas cheres

Google

auvergne pas cher

Tous Shopping

Environ 47700000 résultats (0,46

Week-end en Auvergne pas cher avec lastminute.com

[Annonce](#) fr.lastminute.com/

Partez en city break avec les offres vol + hôtel lastminute.com™. Réservez vite. Prix Affiché = Prix Payé. Voyage pas Cher. Exclus Dernière Minute. Dates/Horaires Flexibles. Paiement Sécurisé Online. Séjours en Promo. Vols ou Trains + Hôtel. Destinations: Venise, Rome,...

Airbnb Auvergne : locations de vacances et logements - airbnb.fr

[Annonce](#) www.airbnb.fr/

Réservez maintenant votre location de rêve & obtenez une confirmation immédiate!

Destinations: Lisbonne, Amsterdam, Londres, New York.

[Locations de Vacances](#) · [B&Bs à Petits Prix](#) · [Chambres d'hôtes](#) · [Restaurants](#) · [Vos listes Airbnb](#)



Tendances d'achat

Les retrouvailles

Espace perso Contact & Infos English

RECHERCHE PAR MOTS-CLÉS

DESTINATIONS NOS SÉJOURS PROMOTIONS GUIDE PRATIQUE L'ESPRIT VVF VILLAGES GROUPES COLONIES DE VACANCES COMITÉS D'ENTREPRISE JE TROUVE

Historique récent Accueil > L'esprit VVF Villages > Les vacances VVF Villages > Avec sa tribu, les cousinades

f J'aime 9 f +1 0 Tweeter Plus de partage

L'ESPRIT VVF VILLAGES

Propos de VVF Villages

L'esprit VVF Villages

Avec sa tribu, les cousinades

Un séjour Tribu, c'est quoi ?

WEEK-END ENTRE COPINES



- Une journée de shopping à prix réduits
- Une soirée détente dans un restaurant de la ville
- Une nuit en chambre d'hôtes
- Une pause bien-être
- Une entrée au Musée International de la Chaussure



Ile de Ré
Tourisme

Accueil / Découvrez l'Ile de Ré / Le séjour qui vous ressemble / Vacances en tribu !

Vacances en tribu !

On en a rêvé pendant de longs mois

PARTIR TOUS ENSEMBLE, LE CLAN, LA TRIBU, « LA FAMILI

Tous réunis sous le même toit pour des journées entières de famille et de détente. Mais comment **partir en vacances** dans un endroit agréable et pouvoir emmener toute la famille ? De nombreux hébergements, du L au XXL, pouvant accueillir autant de personnes que vous offrent gîte et loisirs !



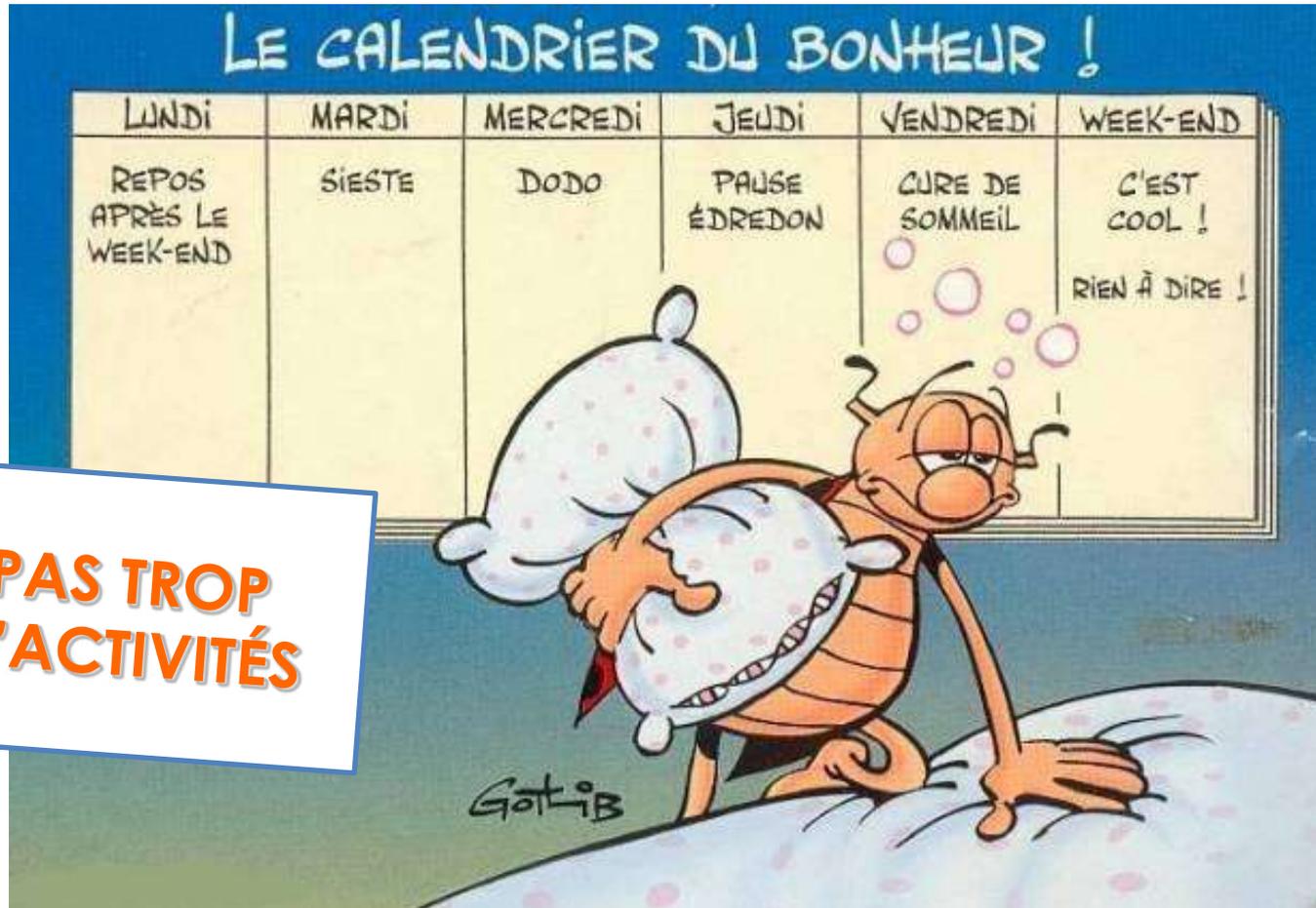
Tendances d'achat

Le ressourcement



Tendances d'achat

Le « ne rien faire »



**PAS TROP
D'ACTIVITÉS**

Tendances d'achat

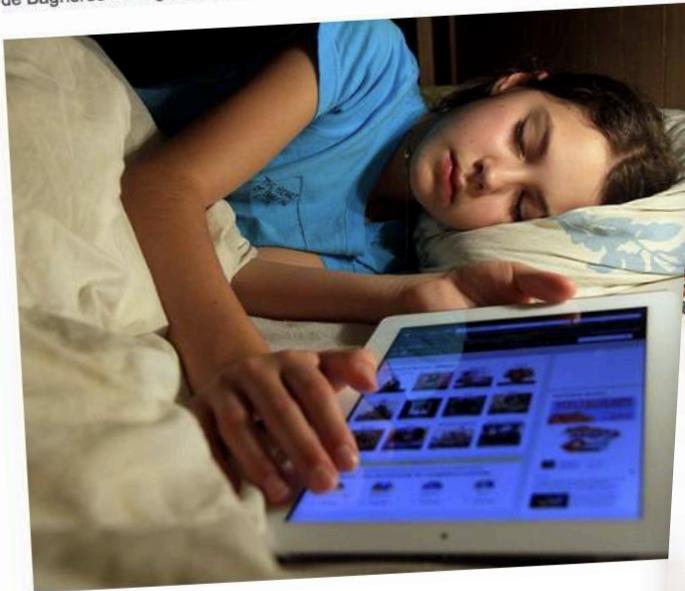
Rompre avec le quotidien et redonner du sens

25
AO...

Digital Detox : une semaine à Bagnères-de-Bigorre pour apprendre à déconnecter

Publié par [Jleroy](#) le 25/08/2015 à 05:29:04

Apprendre à décrocher de son smartphone ou de ses e-mails. Les stages diète numérique (digital detox) se multiplient un peu partout en France dont aux thermalles de Bagnères-de-Bigorre dans les Hautes-Pyrénées.



Tendances d'achat

L'écologique



Tendances d'achat

L'insolite



Aller à la rencontre, vivre des expériences humaines

Toutes les expériences



DÉGUSTATION DE FROMAGE - ...
Cheese Adventures in the Auvergne
2.5 heures · Cuisine, Boissons inclus
4.83 ★ (6) · Expériences possibles dans toutes les langues



PROTECTION DES ANIMAUX · L...
Randonnée découverte avec des lamas
3 heures
Expériences possibles dans toutes les langues



ATELIER · CLERMONT-FERRAND
Atelier cosmétique naturel
2 heures · Boissons, Équipement inclus
Proposée en Français



ATELIER · CLERMONT-FERRAND
Fabrication de bougies parfumées
1 heure · Boissons, Équipement inclus
Proposée en Français



ATELIER · CLERMONT-FERRAND
Découvrez vos dons de radiesthésie !
1.5 heures · Boissons, Équipement inclus
5.0 ★ (1) · Proposée en Français



ATELIER · CLERMONT-FERRAND
Fabrication d'un gros savon bio DIY
2.5 heures · Boissons, Équipement inclus
4.86 ★ (7) · Proposée en Anglais, Français



COURS D'ART · CLERMONT-FER...
Initiation à l'émaillage sur lave
2 heures · Boissons inclus
Proposée en Français



COURS DE YOGA · CLERMONT...
Yoga sous les sequoias
1.5 heures · Équipement inclus
Proposée en Français



ARTISANAT · CLERMONT-FERR...
DIY shampoing, baume à lèvres & déo
2.5 heures · Boissons, Équipement inclus
5.0 ★ (1) · Proposée en Français



ARTISANAT · LE PUY EN VELAY
initiation poterie en créant un bol
2 heures · Équipement inclus
Proposée en Anglais, Français, Italien



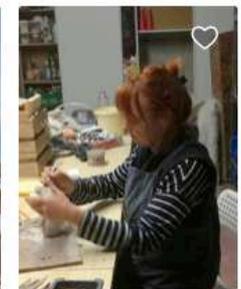
BALADE PHOTO · LE PUY EN VE...
Atelier photographie en Ardèche
9 heures · Cuisine, Boissons, Équipement inclus
Proposée en Français



MÉDITATION · MONTLUÇON
Respiration, méditation & bain glacé
4 heures
Proposée en Français



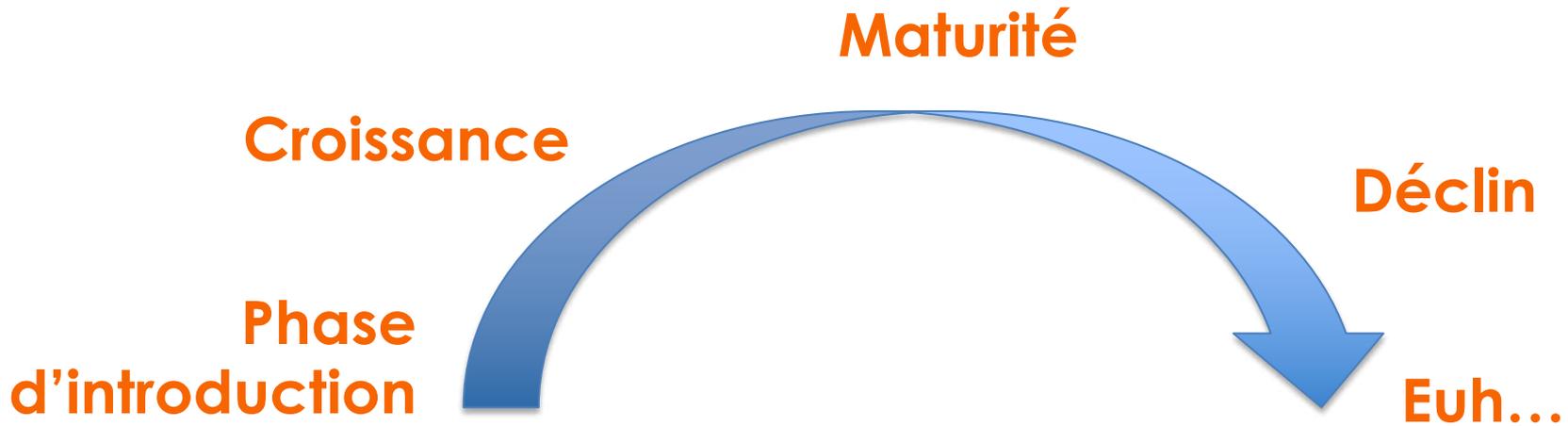
PROMENADE HISTORIQUE · AU...
Ma Montagne et le Pastoralisme
8 heures · Transport, Cuisine, Équipement inclus
4.0 ★ (1) · Proposée en Français



ARTISANAT · CLERMONT-FERR...
Sculpture.... Créer un objet en Argile
3 heures · Boissons, Équipement inclus
Proposée en Français
Soyez le premier à vous inscrire et obtenez 25 % de réduction pour une durée limitée

Raisonner son produit sur la durée

Le cycle dépend de la capacité à se renouveler



C'est en phase de croissance qu'il devient possible de :

- consolider les relations avec les clients
- de les fidéliser
- d'améliorer la qualité
- de moderniser le produit

Quels sont vos objectifs de production ?

Chiffre d'affaires ? Visibilité ? Remplissage ?
Occupation ? PLAISIR ?

COMPLET

Les bons prix ?



Les bons prix sont d'abord ceux qui vont **convaincre** le plus grand nombre de clients et assurer la rentabilité de votre activité

Raisonner sur la valeur

Calculer son prix à partir des valeurs clients

Valeur
d'**attrait**



Valeur
d'**usage**



Valeur
de **signe**



Quelle est la valeur ?



ALL INCLUSIVE LUXURY IN
COURCHEVEL 1850

Quelle est la valeur ?



Quelle est la valeur ?



Quelle est la valeur ?



Quelle est la valeur ?



Postulat de base

Il faut donc raisonner ses prix sans partir de vos valeurs personnelles !

Certains **prix** sont jugés **excessifs** (pouvoir d'achat)

D'autres sont **jugés insuffisants** pour garantir une qualité satisfaisante

Le prix est jugé **acceptable**
assez haut pour inspirer confiance mais pas trop élevé pour rester tolérable



Postulat de base

Un prix bas

C'est donner **l'impression que la qualité de votre produit est faible ?**



Quels sont les messages clés de votre produit ?



1. La qualité de la prestation ?
2. Sa valeur ?
3. Ses caractéristiques ?
4. Ce que cela procure ?
5. Son coût ?

Les grandes règles

Bien décrire son produit



- ✓ Les caractéristiques
- ✓ Les avantages
- ✓ Le bénéfice offert au client

Les grandes règles



- ✓ Un nom
- ✓ Un lieu, une destination
- ✓ Une norme, un label...
- ✓ Des photos de PRO
- ✓ Et des facteurs de différenciation

Qualifier son offre pour bien vendre

Les grandes règles

Du sensoriel

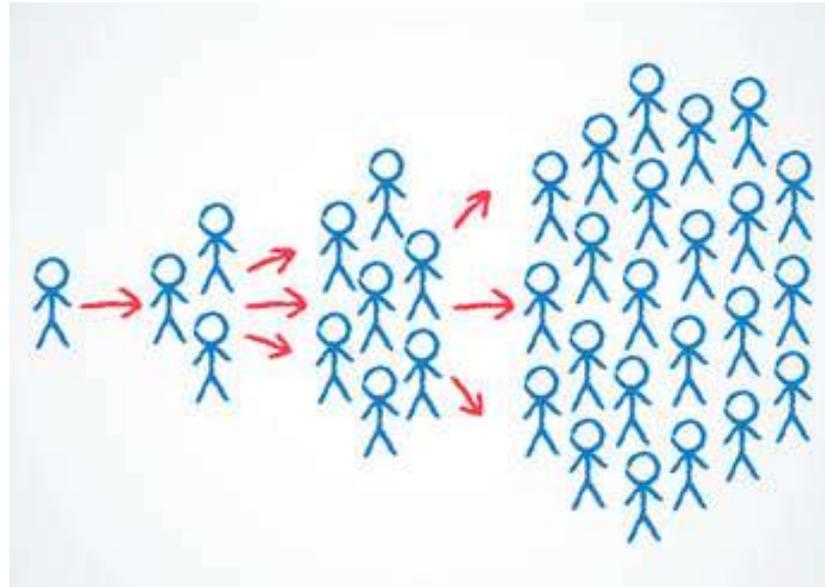
C'est une réaction **de l'un de nos sens** qui nous pousse à vouloir acheter un produit !



Bienvenue à la table d'Alta Terra, dans le Cantal. Photos ©Alta Terra

Les grandes règles

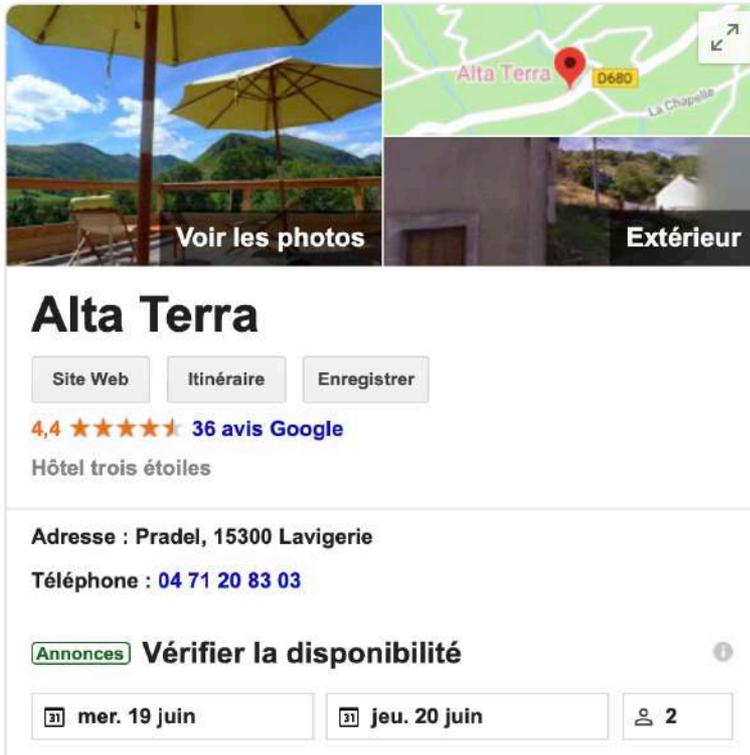
Parler et faire parler de vous



70% consultent souvent les avis sur les réseaux sociaux
avant de réaliser leurs achats

Les grandes règles

Parler et faire parler de vous



Voir les photos

Extérieur

Alta Terra

Site Web Itinéraire Enregistrer

4,4 ★★★★★ 36 avis Google

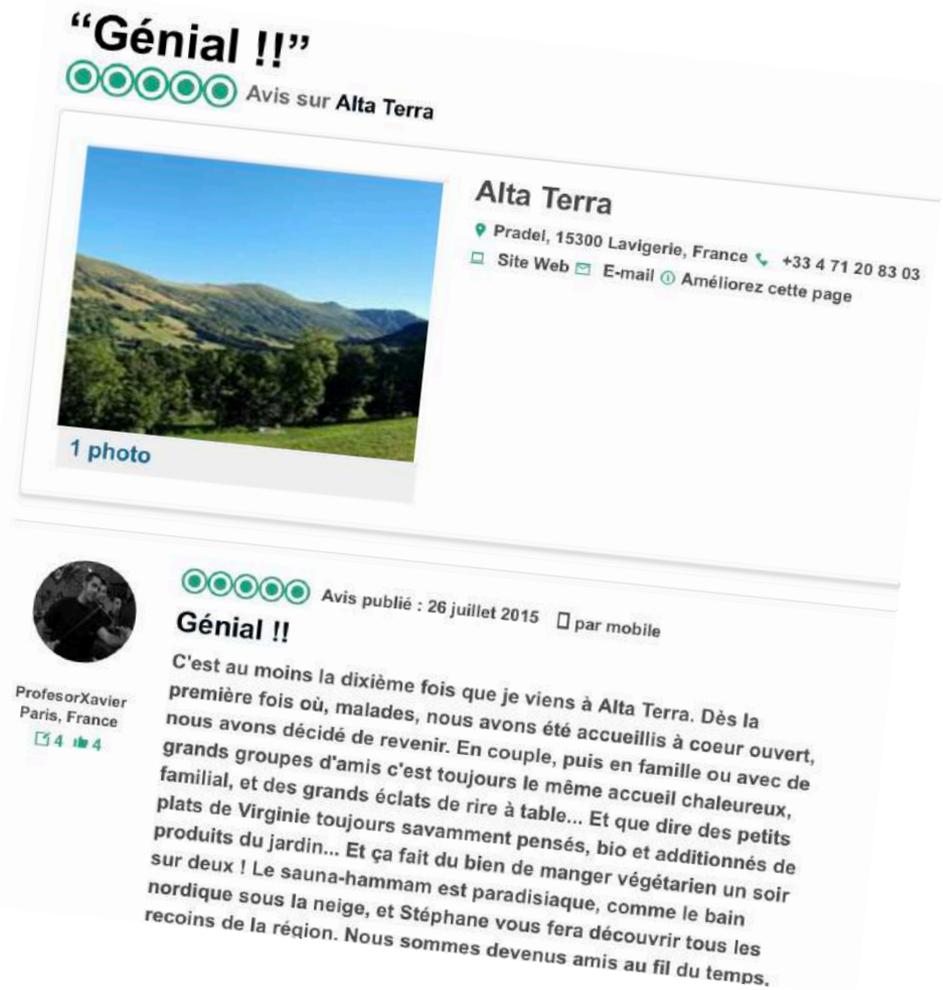
Hôtel trois étoiles

Adresse : Pradel, 15300 Lavigerie

Téléphone : 04 71 20 83 03

Annonces Vérifier la disponibilité

mer. 19 juin jeu. 20 juin 2



“Génial !!”

5 Avis sur Alta Terra

Alta Terra

Pradel, 15300 Lavigerie, France +33 4 71 20 83 03

Site Web E-mail Améliorez cette page

1 photo

Avis publié : 26 juillet 2015 par mobile

Génial !!

C'est au moins la dixième fois que je viens à Alta Terra. Dès la première fois où, malades, nous avons été accueillis à cœur ouvert, nous avons décidé de revenir. En couple, puis en famille ou avec de grands groupes d'amis c'est toujours le même accueil chaleureux, familial, et des grands éclats de rire à table... Et que dire des petits plats de Virginie toujours savamment pensés, bio et additionnés de produits du jardin... Et ça fait du bien de manger végétarien un soir sur deux ! Le sauna-hammam est paradisiaque, comme le bain nordique sous la neige, et Stéphane vous fera découvrir tous les recoins de la région. Nous sommes devenus amis au fil du temps.

Les grandes règles

Illustrer

La vidéo, canal d'engagement
des voyageurs et facteur d'influence
dans la décision d'achat



46%

des voyageurs
de loisirs

50%

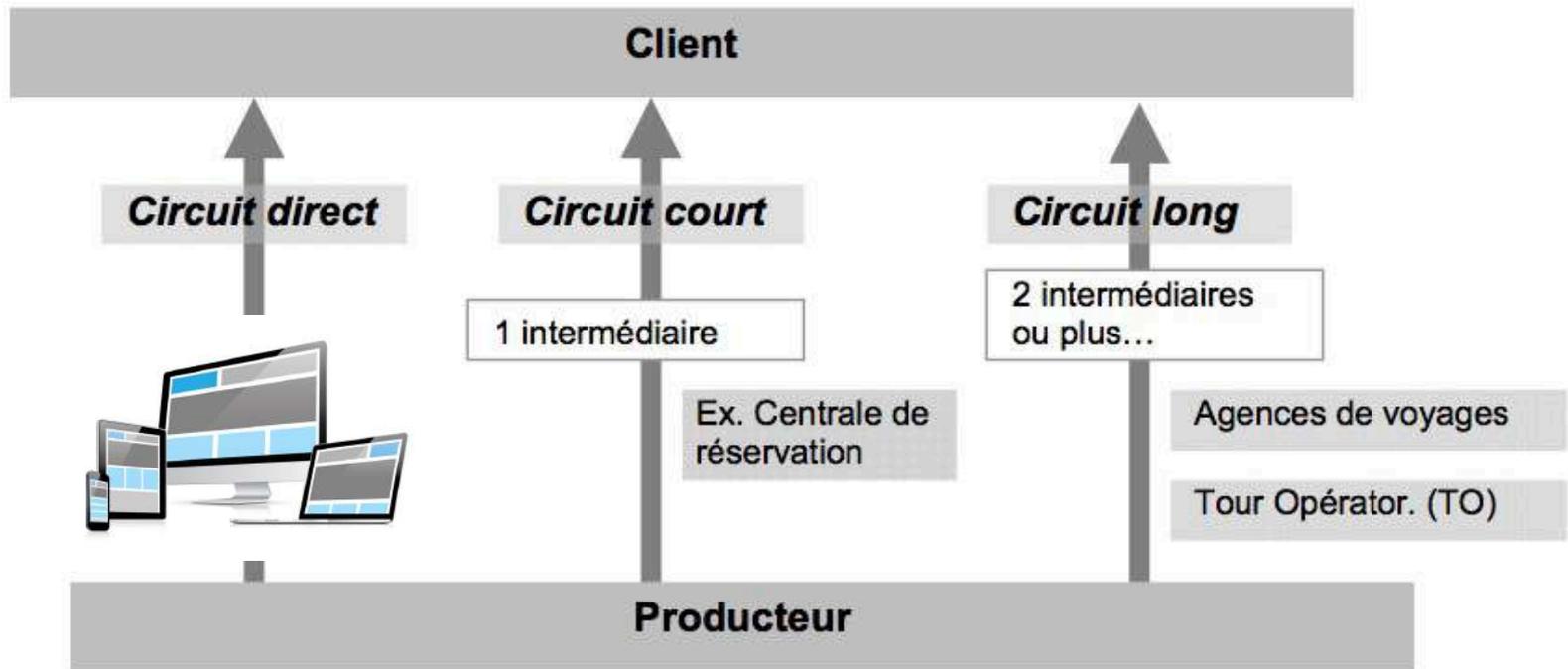
des voyageurs
business

consultent une vidéo online pendant
leur parcours d'achat ²

Raisonner sa relation client



Se vendre partout



Votre site est l'outil **numéro 1**

de votre **stratégie de vente**



Virginie et Stéphane Serre

<https://www.altaterra-cantal.com>



Bienvenue dans le Cantal!

Les vacances commencent ici!

Merci et
bonne route!

