OTB
1C - 1D avenue de Bellefontaine CS 71777
35517 CESSON-SEVIGNE Cedex
Email: aude@otb.bzh
Tel: 06 30 33 15 00

Affirmer un positionnement "territoire rando" sur notre territoire - 23 & 24 mars 2023 - PONTIVY

Cette formation vous permettra de créer des séjours et circuits touristiques itinérants à pied et à vélos adaptés à la commercialisation au niveau national et international en BtoC ou BtoB.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Chargés de commercialisation de séjours
- Conseillers séjours
- Niveau: Intermédiaire

Prérequis

- Travailler pour un organisme territorial de tourisme
- Etre concerné ou intéressé par la commercialisation de séjours
- Avoir des connaissances sur le cadre juridique de la commercialisation de voyages

Objectifs pédagogiques

- Maîtrise de la technique de conception de produits touristiques
- Bien connaître les réseaux de commercialisation des produits touristiques
- Assurer la veille d'un produit touristique

Contenu de la formation

- TECHNIQUE DE CONCEPTION DE PACKAGES ITINERANTS : PRODUIT CATALOGUE ET SUR-MESURE
    - A-Déterminer la clientèle cible Famille, solo, couples, groupes, indiv, accompagné, liberté, revenus, sportifs, culturel…), française, étrangère, TO/particuliers...
    - B- Recenser offre touristique ● Les Prestataires ● Les points d'intérêts paysages, patrimoine... ● Les services ● Les itinéraires ● les accès au territoire ● les labels liés à l'itinérance
    - C- Qualifier l'offre Tous les partenaires ou prestations adaptées à l'itinérance. ● Emplacement ● Les activités incluses ● Prestataires vélos, taxis hébergements : les obligations ● La restauration
    - D- Déterminer son itinéraire Selon les profils de clients, il est possible de créer par exemple des thématiques (le bien-être, etc..). Les clients viennent découvrir un territoire, ou d'autres accomplir une marche ou un circuit vélo pour d'autres intérêts. Les grands itinéraires, les chemins cultuels... ● Redéfinir ses cibles ● Déterminer les accès, la durée, les étapes ● Itinérant ou boucle ● Déterminer le programme,
    - E- Les outils d'aide à la création d'itinéraires Mapme, Cirkwi, All trails, IGN Rando, fonds de carte 25000è (les randonneurs sont habitués à lire ces cartes IGN). La trace GPS (Application). Les points d'intérêts et les informations utiles
    - F- Elaboration du séjour Cette étape de la formation consiste à assembler les prestations et calculer les coûts de revient puis d'établir une marge et enfin un prix de vente en fonction des usages des professionnels (distributeurs/concepteurs) de la randonnée et des particuliers. ● Prise de contact : collaboration envisagée, le projet. Échanger sur les éléments dont vous avez besoins et qui sont nécessaires pour la clientèle ; faire ainsi le point sur leurs services complets : hébergements ; loueurs de vélo ; taxis ; restaurateurs, etc… (une dizaine de critères). ● La relation commerciale avec les fournisseurs ● Faire le tableau de coût : détermine si nous rentrons dans le cahier des charges du prix (marges, rentabilité…)
    - G- Spécifications ● Les allotements, indiv ou GIR ● Les produits catalogue ● Le sur-mesure
    - H- La fiche technique, le programme Tout dépend de votre support (catalogue, flyer, site web, devis…). Cela peut-être donc très court ou plus développé. Toutefois, il y a des éléments indispensables (une trentaine). Quelques exemples : ● Les éléments légaux ● La destination, le lieu ● La durée, les dates (nombre de nuit) ● Les textes de présentation et les photos ● Le programme jour par

OTB
1C - 1D avenue de Bellefontaine CS 71777
35517 CESSON-SEVIGNE Cedex
Email: aude@otb.bzh
Tel: 06 30 33 15 00

jour (itinéraire), ● Les prestations ● La taille du groupe/nb de personnes (à partir de 2 personnes), taille minimum ● Les Infos utiles ● Etc..
    - I- La fiche technique, le programme C'est aussi un élément technique important. Il permet de mettre toutes les informations pratiques pour que le voyageur puisse circuler en toute autonomie. Quelques exemples qui seront détaillés : ● Numérique et papier (moins pratique pour un cycliste) ● Mettre les adresses et téléphones ● Les lieux de rencontres ● Les horaires ● Les infos utiles (reprendre en partie le programme) ● L'itinéraire détaillé avec cartes (complète le balisage terrain) ● Des cartes IGN ● traces GPS ● Etc...
- TECHNIQUE DE COMMERCIALISATION, VENTE : En fonction de ses cibles, des ses atouts et de ses moyens, il convient de définir vos objectifs de vente en fonction de nombreux critères.
    - A- Les arguments de vente : comment vendre son programme, en direct ou via des partenaires Quelques exemples parmi une 30aine : ● Informations techniques ● Les lieux visités ● Les hébergements et autres prestataires ● Type de circuit ● Connaissance du terrain, disponibilité, mise à jour des itinéraires régulier, accès aux nouveautés ● Qualité du carnet de route, … ● Qualité des interventions en cas de problème de vélos ● Le gros plus : vous pouvez proposer un accueil personnalisé à l'office ● Etc...
    - B- La distribution La veille régulière sur les plateformes françaises et internationales. ● Les plateformes ou marketplace ● Les plateformes annuaires ● Les TO spécialistes de l'itinérance ● Les réceptifs spécialistes de l'itinérance ● Etc...
    - C- Les partenaires Les partenaires qui vont mettre en valeur vos produits. ● Les institutionnels, CRT, OT… ● Les socioprofessionnels : hôtels… ● Etc...
    - D- Les supports ● Le numérique, son site web et ceux des partenaires ● Les salons spécialisés ● Les catalogues, flyer, attention aux contenus minimum (retour fiche technique) ● Les réseaux sociaux ● Etc...
- LA VENTE, LA RESERVATION
    - Lorsque le client confirme, il faut agir en suivant les étapes suivantes : ● Prendre les informations nécessaires pour préparer le contrat. ● Il faut toujours préciser au client que vous confirmerez (délai pour répondre…) ● Contacter les hébergements pour savoir s'il y a de la place (on travaille en request le plus souvent et non en allottement) et tous les prestataires ● Demander une option de 48-72h si le client demande des disponibilités ● Demander une réservation ferme si c'est un TO. (voir convention). En effet, leur client a souvent déjà confirmé lorsqu'il vous contacte ● Etc...
- LE CONTRAT DE VENTE, CONVENTION DE PARTENARIAT, LA FACTURE
    - A- La convention de partenariat (voir relations TO)
    - B- Le contrat de vente, bon de commande Avec les particuliers ou les TO. En effet, les TO peuvent demander un séjour spécifique qui n'entre pas dans les séjours qui ont été indiqués dans la convention de partenariat. Il faut alors leur établir un contrat de vente spécifique. Comme pour un groupe, une association, etc… Pour un séjour one shot.
    - C- La facture ● Elle peut être envoyée à un particulier en plus du contrat de vente sur demande (facture acquittée). Les particuliers demandent peu leur facture. ● Elle est envoyée à un TO / AGV avant ou après le départ du voyage en fonction de la convention de partenariat signée ● Elle doit reprendre les éléments du séjour
- LES RELATIONS AVEC LES TO, LEURS BESOINS, LEURS LANGAGES
    - Nous développerons ici les éléments clés des relations commerciales. ● Producteurs - Revendeurs ● Commissions ● Contenu à communiquer au revendeur ● Réservation ● Proposer des Eductours ● Construire son réseau ● Le convention de partenariat
- LES LABELS ET RÉSEAUX QUI COMPTENT
    - Les séjours à vélo et à pied sont gratifiés de labels qui offrent une garantie et une forme d'assurance pour les partenaires et le clients ● Accueil Vélo ● Rando accueil ● Les labels des grands itinéraires à pied ou à vélo (GR, Vélomaritime) ● Les labels environnement : ATD, ATR, Fair Breizh ● ATTA ● Outdoor connection ● Etc...
- LES ALÉAS DES SÉJOURS RANDO A PIED ET A VÉLO
    - De nombreux éléments déterminants dans les relations qux clients seront abordés dans ce point. Par exemple des choses simples mais indispensables : être disponible 7J7, idéalement de 8h à 20h. La plupart des problèmes sont le matin avant de partir et le soir en rentrant. Avoir un numéro d'urgence dédié. Toujours avoir accès au dossier du client et à ses coordonnées plus celles des prestataires. Ne pas hésiter à s'appuyer sur les prestataires qui ont l'habitude des problèmes liés à la randonnée. ● Transferts de bagage et de personnes : le taxi peut oublier un transfert, se tromper dans les valises ou dans la destination. D'où l'importance de l'étiquetage des bagages. ● Les vélos : problème de livraison, de taille, etc... ● Hébergement : la chambre ne convient pas (twin/double) ; l'hôtel a oublié la réservation ou a annulé la chambre soit par erreur... ● Carnet de route/Vouchers : pas arrivé à temps par courrier lors des résas de dernière minute... ● Annulations de prestations : visites, activités, bateaux etc… Cela peut être lié aux conditions météo, à un prestataire qui annule parce qu'il a pas assez de monde ou qui ne peut assurer l'activité… ● Le client souhaite avant ou pendant l'arrivée changer son programme... ● En cas d'accident...
- LES RETOURS D'EXPÉRIENCE
    - Chaque année, il est important de prendre du temps avec les TO sur leurs retours clients, souvent pertinents car de vrais acteurs du voyage de randonnée. Retour sur les itinéraires (balisage, difficultés du parcours, explications cohérentes, intérêt touristique) hébergements, vélos, timing du séjour.

OTB
1C - 1D avenue de Bellefontaine CS 71777
35517 CESSON-SEVIGNE Cedex
Email: aude@otb.bzh
Tel: 06 30 33 15 00

Organisation de la formation

Equipe pédagogique
Loïc MATHIEU & Mikaël KERLIDOU

Co-fondateurs du TO Terra Mundi, ils mettent leur expertise de producteurs de séjours à pied et à vélo au service des professionnels du tourisme.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Utilisation de document techniques issus d'une agence réceptive

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation (préalable, à chaud, à froid)
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Suivi post-formation pour l'assistance à une concrétisation terrain