Sites Touristiques & activités de loisirs : Les leviers pour développer ses ventes sur le web

4 jours 14,00 heures

Programme de formation



Mise à jour : 25/01/2024

Objectifs de la formation

- **Comprendre les comportements et attentes des clientèles en matière de préparation et de réservation d'activités (on et off line).**
- **Améliorer ses connaissances sur les acteurs de la distribution.**
- **Identifier et hiérarchiser les principaux leviers qui permettent de développer ses ventes en ligne.**
- **Être en mesure de faire les bons choix pour développer ses ventes.**

Programme de la formation

Séquence 1 (3h30) :

Le comportement d'achat et l'évolution de la demande en matière d'activités de loisirs :

Point sur les pratiques de réservation des activités de loisirs.

- Les éléments clés qui distinguent la consommation d'activités de loisirs du reste des produits touristiques.
- Les étapes clés du parcours client dans une logique d'achat de prestation de loisirs touristiques.

Panorama de la distribution des activités de loisirs en France et à l'International **:**

- Chiffres clés et tendances en matière de distribution des activités de loisirs.
- Panorama des acteurs de la e-distribution des activités de loisirs :
  - Focus sur Tripadvisor (viator), GetYourGuide, Klook vs Francebillet, Ticketmaster et Digitick, etc.
  - Focus sur Airbnb Expérience et Booking.
  - Focus sur Décathlon et ses ambitions sur la commercialisation des activités.
  - Focus sur Alentour et ses perspectives.
  - Focus sur Google et ses dernières évolutions.

Séquence 2 (3h30) :

Les fondamentaux marketing et techniques pour vendre en ligne.

Bases marketing et nécessité d'être centré sur l'expérience client.

- Focus sur les enjeux d'un cadrage marketing clair : *positionnement marketing, ciblage et couples produit/marché.*

- Focus sur les enjeux de d'un parcours client réfléchi pour générer de l'expérience.
- Focus sur les techniques qui permettent « facilement » de générer de l'expérience positive et in fine de la recommandation.
- [Exercice collectif] Mis en situation des méthodes présentées sur les cas concrets des stagiaires.
- [Échanges avec les stagiaires]

Focus sur les solutions de vente en ligne. *(Mise à disposition d'un benchmark fonctionnel des principales solutions de vente « Billetterie/activités »).*

- Focus sur les critères de choix au regard des fonctionnalités clés et distinctives entre les différentes solutions de ventes sur le marché.
- [Exercice individuel] Identification des besoins fonctionnels les plus importants pour son activité.
- [Échanges avec les stagiaires]

Séquence 3 (3h30) :

La stratégie de prix et d'animation de ses ventes :

- Les clés d'analyse et de réflexions pour la fixation du prix de ses prestations.
- Les variables permettant l'animation de ses ventes.
- [Échanges avec les stagiaires]

Focus sur les leviers prioritaires pour développer ses ventes :

- #1 Soigner ses prescripteurs locaux.
- #2 Être visible sur les principaux services web utilisés par les touristes en mobilité.
- #3 Soigner sa e-réputation : Focus sur Tripadvisor et les bonnes pratiques pour répondre aux avis clients.

Séquence 4 (3h30) :

Focus sur les leviers prioritaires pour développer ses ventes (suite) :

- #4 Avoir un site web orienté client et parfaitement adapté aux consultations sur mobile.
- #5 Faciliter et inciter à la réservation en ligne sur son site web.
- #6 Travailler le référencement naturel de ses pages stratégiques.
- #7 Soigner sa relation client.
- #8 Développer une communication virale et locale via les réseaux sociaux
- #9 Utiliser habilement les distributeurs pour capter une clientèle plus large.
- #10 Jouer « collectif » et « local » avec son office de tourisme et les hébergeurs.
- *Pour chaque levier : les bonnes pratiques à mettre en œuvre, les outils utiles et des exemples inspirants.*

[Échanges avec les stagiaires]

PUBLIC VISÉ

- Direction *(sites touristiques & activités de loisirs)*
- Responsable Marketing/Com *(sites touristiques & activités de loisirs)*
- Responsable Commercial *(sites touristiques & activités de loisirs)*
- Responsable centrale de réservation/place de marché *(destinations)*
- Animateur de filières "loisirs" *(destinations)*

PRÉREQUIS

- Etres engagé et/ou avoir une réflexion sur le sujet de la commercialisation des activités de loisirs.

MODALITÉS D'ORGANISATION ET DÉLAIS D'ACCÈS

Modalités d'organisation :

Formation pouvant être réalisée en présentiel ou à distance, en petit groupe de 12 maximum

- En présentiel : dans nos locaux (646 rue Marius Petipa 34080 Montpellier) ou dans toute autre salle mise à disposition pour le donneur d'ordre et qui réponde aux exigences de bon déroulement de la formation
- En distanciel : mise à disposition d'une salle de visioconférence permettant de visualiser les supports et outils de formation, de voir et d'entendre le formateur et d'interagir avec lui/elle.

Accès à la formation :

- En Intra : des dates sont proposées tout au long de l'année sur demande, dans des sessions jusqu'à 12 collaborateurs.
- En Inter : les sessions seront confirmées à partir de 6 participants engagés minimum, la session sera confirmée à J-7. Il est toujours possible de rejoindre une session INTER confirmée jusqu'à 48 heure avant la première session.

Matériel pour participer à une session de formation :

- En présentiel : apportez votre ordinateur portable avec chargeur, une connexion Internet wifi sera mise à disposition.
- En distanciel : vous devez disposer d'un ordinateur, d'une connexion Internet haut débit (supportant une séance visio), un casque audio est également recommandé pour plus de confort.
- NB : En fonction de la thématique de la formation, prévoyez les accès aux outils et plateformes de votre entreprise nécessaires depuis votre ordinateur (Google Analytics, Admin CMS, Admin Réseaux Sociaux, compte Google Ads....),

Accueil des personnes en situation de handicap :
Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour en savoir plus cliquer ICI ou contactez notre référent handicap.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Support : le formateur/la formatrice utilisera un support powerpoint pour la partie théorique, qui sera transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation au format PDF.
- Outils : le formateur/la formatrice utilisera des outils qu'il/elle aura conçus dans le cadre de ses missions de conseil et de formation. Ils seront au format word, excel ou powerpoint et seront transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation. L'utilisation d'outils en ligne gratuits est également possible.
- Training : les stagiaires seront invités à utiliser durant la formation les méthodes et outils transmis par le formateur/la formatrice
- Bonnes pratiques : des cas réels et concrets seront présentés aux stagiaires pour en analyser les meilleures pratiques pour s'inspirer

Modalités d'évaluation et de suivi

- La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs.
- La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.
- L'atteinte des objectifs pédagogiques est évaluée à la fin de chaque formation. Cette évaluation est réalisée par l'envoi de deux questionnaires : l'un immédiatement après la fin de la formation, l'autre dans un maximum de 6 mois.
- Suivi/conseil des stagiaires à 6 mois.

Votre formatrice ou votre formateur

Les autres formateurs-trices Id-rezo

Satisfaction moyenne obtenue lors de précédentes formations :

%

Satisfaction moyenne de % obtenue auprès de 0 stagiaires lors des 12 derniers mois.
Cette formation a été suvi par stagiaires soit un taux de retours aux questionnaires de satisfaction de 0%.

NB : Si ce dernier chapître ne fait apparaître aucune donnée chiffrée, c'est qu'il s'agit d'une nouvelle formation que nous vous proposons et que celle-ci n'a pas encore été évaluée.