



# MilleFeuille

La newsletter du cabinet conseil François-Tourisme-Consultants

Hôtellerie - Restauration - Camping - Tourisme

[www.francoistourismeconsultants.com](http://www.francoistourismeconsultants.com)

Septembre / Octobre 2014 - N° 15

## L'édito de Philippe



### **Cette rentrée sera numérique ! Etes-vous bien prêts ?**

Toutes les études confondues démontrent qu'au minimum **80 % des consommateurs** se renseignent ou réservent des voyages et de l'hôtellerie !

Tous les acteurs du tourisme ont donc ici une formidable opportunité à gagner des parts de marché en mettant en place ou en développant leur stratégie e-tourisme.

Le digital est aujourd'hui incontournable à la lisibilité et à la survie d'une destination comme d'une entreprise. Il permet de valoriser votre site, votre patrimoine, ... mais aussi la qualité de votre confort, votre carte de restaurant ! , de booster votre notoriété et d'accroître ainsi le nombre de clients. La croissance et la rentabilité passent les solutions numériques. Et ce sont de formidables outils de promotion de votre destination.

Mais avant d'acheter vos applications, logiciels, ou signer avec des partenaires commerciaux, réaliser un diagnostic de VOS besoins ! Chaque hôtel, restaurant, camping, office de tourisme est un cas particulier. Personnalisez vos solutions. Notre expérience nous l'a enseigné.

### **Philippe FRANCOIS**

#### **Président**

**FRANÇOIS - TOURISME - CONSULTANTS (FTC)**

Sociétés de conseil et de formation en Tourisme - Hôtellerie - Restauration

au service des hommes, des entreprises et des territoires par le développement durable

**Vous souhaitez mettre en valeur votre entreprise ou votre destination en développant votre propre stratégie e-tourisme ? Prenez contact sans attendre avec Valérie au 05.53.54.49.00.**

## DES NOUVELLES DE NOS CLIENTS



### **Témoignage de Marguerite ROLLAND - Chargée de mission Sites de Visite – Qualité Tourisme Accessibilité – CDT 49 :**

Anjou tourisme a motivé, depuis 1998, les sites de visite pour se lancer dans une démarche de qualité liée à l'accueil des familles : produit de visite adapté mais aussi divers services appréciables. Quand le ministère chargé du tourisme a incité les institutionnels à développer et à faire reconnaître les démarches territoriales de qualité, et leur impact numérique, nous avons saisi l'opportunité pour enrichir notre démarche et engager tout le réseau de « Entrez dans la cour des Grands » à être 100% Qualité Tourisme. Guillaume BERAU, du cabinet-conseil FRANCOIS-TOURISME-CONSULTANTS a effectué les « audits externes ». Client mystère, débriefing, suivi des éventuelles actions correctives, rédaction du compte-rendu enrichis de conseil : c'est un véritable partenariat qui s'est établi avec FTC alors que Guillaume prenait le relais de notre travail effectué sur une ou deux années auprès des prestataires avec un œil extérieur très appréciable.

## **NOUVEAU PRODUIT SERVICE FTC**



### **Chers visiteurs 2.0 ...**

**Qui ignore, aujourd'hui, l'importance des nouvelles technologies appliquées au tourisme ?**

**En l'espace de 10 ans, Internet est devenu le premier moyen employé par les voyageurs pour choisir leur prochaine destination, leur hébergement, leurs sorties... mais les nouvelles technologies n'ont pas seulement transformé nos destinations. Elles ont aussi transformé nos visiteurs.**

Ils ont toujours leur téléphone portable dans la poche, recherchent des accès Wi-Fi gratuits, voudraient savoir s'ils ne pourraient pas brancher leur appareil sur cette prise, là... les besoins de nos visiteurs ont bien évolué ! Et leur comportement aussi. Ainsi, ils n'hésitent plus à noter un service, à le commenter ou à en parler sur divers sites et réseaux. Et leur avis peut faire la différence, car il est visible de millions, que dis-je, de milliards d'utilisateurs ! Aujourd'hui, beaucoup de professionnels en sont venus à craindre cette toute-puissance du visiteur; capable de défaire une réputation en quelques clics. Et pourtant !

On oublie trop souvent que les nouvelles technologies permettent, d'un simple mouvement du pouce sur son smartphone, à un visiteur de faire connaître votre service ou votre destination à tous ses contacts. On estime qu'un utilisateur de Facebook a en moyenne 125 amis. Et vous, que faites-vous pour l'inciter à parler de vous quand il est dans vos locaux ?

C'est la stratégie gagnante qu'ont adoptée bien des destinations : utiliser cette connectivité pour transformer le visiteur en ambassadeur. Plutôt que d'attendre qu'il agisse, l'inciter par divers moyens à parler de vous. Qui ne se souvient pas de la campagne de publicité de l'Australie pour le "Best job in the world" ? Toute leur communication ne reposait que sur ce principe : ils n'avaient pas besoin de parler de leur destination. Les internautes, eux-mêmes, s'en chargeaient et se battaient pour être les plus visibles et devenir celui qui parlerait le mieux de la destination.

Bien sûr, tout le monde ne va pas proposer le "Best job in the world". Mais il y a tant à faire pour faire parler de vous grâce au numérique ! Ne craignez plus vos visiteurs 2.0 : au contraire, ils peuvent devenir votre meilleur atout.

Au fait, et vous, qu'avez-vous fait pour mettre les amateurs de smartphone dans votre poche ?

Parlons-en !

**Julien HERVIEUX**

**Consultant en solutions numériques pour l'hôtellerie et le tourisme**

**FRANÇOIS - TOURISME - CONSULTANTS (FTC)**

**Sociétés de conseil et de formation en Tourisme - Hôtellerie - Restauration**

**au service des hommes, des entreprises et des territoires par le développement durable**

**Tél : +33 (0)6 26 96 82 25**

**Mail : j.hervieux@francoistourismeconsultants.com**

## NOTRE EQUIPE BOUGE



### **Julien HERVIEUX**

**Consultant "Solutions numériques pour l'hôtellerie et le tourisme", Partenaire FTC**

Diplômé d'un master II de protection du patrimoine culturel, Julien Hervieux est fort d'une riche expérience dans le domaine culturel et touristique au sein des collectivités, que ce soit en tant que conseil stratégique auprès d'élus locaux de la Région Champagne-Ardenne ou en tant qu'expert pour des entreprises et des grandes écoles. Il a une excellente connaissance des nouveaux besoins des territoires touristiques dans le domaine des nouvelles technologies, puisque lui-même fondateur de la société EnigmApp, répondant aux besoins des collectivités en matière d'applications mobiles et produits 2.0. De plus, il s'est forgé une riche expérience auprès des entreprises de l'hôtellerie, du camping et de la restauration et de leurs besoins bien spécifiques. Consultant permanent dans le réseau international FTC, il participe activement à l'optimisation de la visibilité, de la e-réputation et de la rentabilité de l'ensemble de nos clients.

**Vous vous posez des questions sur le e-tourisme ? ou le m-tourisme ? ou votre e-réputation en tant qu'hôtel ?**

**Vous souhaitez mettre en place une stratégie e-tourisme ? ou simplement un audit pour savoir où vous en êtes ?**

**Contactez dès aujourd'hui Julien qui vous accompagnera dans votre réflexion et dans la mise en œuvre de vos solutions e-tourisme au +33 (0)6 26 96 82 25**

**Adresse email : [j.hervieux@francoistourismeconsultants.com](mailto:j.hervieux@francoistourismeconsultants.com)**

## NOS PARTENAIRES SONT AUSSI A VOTRE SERVICE

### **VOTRE SITE WEB EST-IL MOBILE ?**

Hôteliers, gestionnaires de campings, de restaurants, 40% de vos clients consultent le web via leur SMARTPHONE ou via leur TABLETTE ... et plus seulement via leur ordinateur. Votre site web est-il adapté ?

INTERMEDIATIC, agence de communication multimédia, partenaire-expert de FTC, est spécialisée dans la création de sites web E-TOURISME particulièrement efficaces pour les usages en mobilité. Un besoin, une question ? Contactez INTERMEDIATIC ([> lien vers www.intermediatic.com/monsitewebmobile/](#))



## FTC très impliqué dans le numérique

### Web Challenge 24 ? Vous connaissez ?

C'est le concours des meilleurs sites internet et applications mobiles pour le tourisme, l'industrie et le commerce en Dordogne

Web Challenge 24 est présidé par Philippe FRANCOIS



## WEBCHALLENGE 24

LE CONCOURS DU NUMERIQUE EN PERIGORD DORDOGNE

[www.webchallenge24.com](http://www.webchallenge24.com)

Tél 05.53.35.80.80

tél direct 05 53 54 49 00

[p.francois@francoistourismeconsultants.com](mailto:p.francois@francoistourismeconsultants.com)

Retrouvez nos activités sur [notre page FACEBOOK](#)

Suivez l'actualité en temps réel sur [notre fil TWITTER](#)

### CONTACTEZ VALERIE

Tél : +33 (0)5 53 54 49 00

[v.gres@francoistourismeconsultants.com](mailto:v.gres@francoistourismeconsultants.com)

R.C.S. Périgueux B 400 959 607 Siret : 400 959 607 000 - NAF 7022 Z - SARL au capital de 7 622 €

Si vous recevez MilleFeuille, la newsletter du Cabinet-Conseil François-Tourisme-Consultants, c'est que vous êtes un professionnel du tourisme, de l'hôtellerie, du camping ou de la restauration ou que vos activités professionnelles sont liées, directement ou indirectement, au domaine du tourisme professionnel. Il ne peut s'agir en aucun cas de courrier forcé. Pour exercer votre droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (en application de l'article 34 de loi n°78-17 du 6 janvier 1978, loi informatique et liberté) merci d'adresser un courrier à François-Tourisme-Consultants – 10 rue Jean Moulin – 24750 Périgueux-Trélassac-France.