



# GÎTES DE RANDONNÉE OUTILS ET BONNES PRATIQUES POUR DÉVELOPPER VOS VENTES



Cette campagne  
de promotion  
est cofinancée par  
l'Union Européenne

# GÎTES DE RANDONNÉES : OUTILS ET BONNES PRATIQUES

## TABLE DES MATIÈRES

**P.3** ETAT DES LIEUX EN MATIÈRE DE DISTRIBUTION

**P.5** LES POINTS CLÉ POUR DÉVELOPPER SES VENTES

P5... #1 ÊTRE COMMERCIALISÉ SUR DES DISTRIBUTEURS ADAPTÉS

P8... #2 SOIGNER LES PHOTOS DE SES ANNONCES

P9... #3 AVOIR UNE FICHE GOOGLE MY BUSINESS ET SOIGNER SA PRÉSENTATION

P10... #4 AVOIR UN SITE WEB DE QUALITÉ

P11... #5 S'IMPLIQUER DANS LA PROMOTION COLLECTIVE DE LA RANDONNÉE



# ÉTAT DES LIEUX EN MATIÈRE DE DISTRIBUTION

La filière « Gîte de randonnée » est une **niche en matière d'hébergement**, car **elle est avant tout motivée par la pratique de la randonnée** et étroitement liée aux circuits et itinéraires de randonnée.

**La notoriété de la destination sous l'angle « randonnée » et la notoriété des circuits eux-mêmes sont les composantes majeures qui engendrent des réservations** dans les hébergements qui y sont associés.

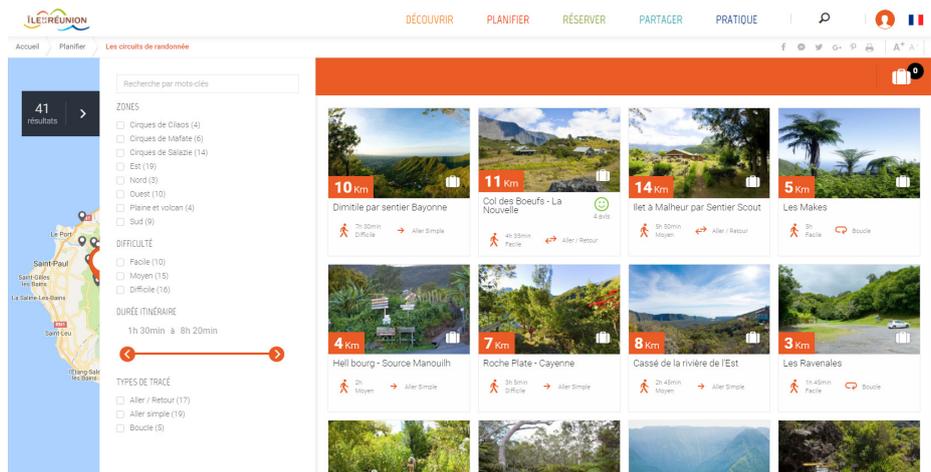
C'est particulièrement vrai pour l'itinérance. Les voyageurs itinérants décident de leur destination en fonction d'un itinéraire déterminé et préparé à l'avance. L'itinéraire constitue un objectif en soi et leur motivation principale réside dans le fait de parcourir cet itinéraire.

Si l'on prend des circuits renommés comme la Grande Traversée des Alpes, Saint Jacques de Compostelle ou encore la Loire à Vélo, c'est avant tout la fréquentation de ces itinéraires qui fait le taux d'occupation des hébergements sur ces circuits, via des réseaux de distribution spécialisés (TO...) et en direct. **Les gros opérateurs comme Booking et Airbnb, sont aujourd'hui parfaitement incapables de vendre de l'itinérance.**

**Mais il faut cependant distinguer l'itinérance, de l'agrément.** En effet, pour des hébergements situés à proximité de sites naturels reconnus et accessibles par des petits circuits de randonnée (quelques heures, 1/2journée ou journée), la pratique de la randonnée est parfois plus de l'ordre de l'agrément au séjour, que l'argument premier qui motive le séjour.

Dans ce cas de figure, les hébergements concernés peuvent donc se vendre comme des **gîtes de randonnée**, mais également comme des locations de vacances « classiques » et donc davantage tirer profit des gros opérateurs comme Booking et Airbnb.

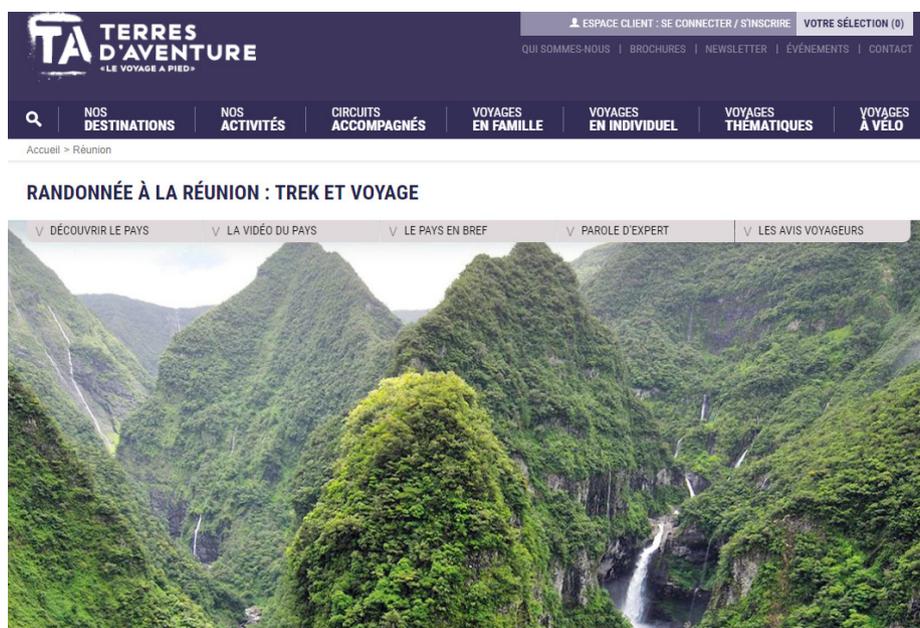
A la Réunion, l'offre en matière de randonnée est fabuleuse et elle permet aussi bien l'agrément que l'itinérance. Et dans les 2 cas, le site de la destination (reunion.fr) complété par ceux des Offices de Tourisme sont des supports référents pour la préparation de séjour.



Certains TO spécialisés « rando » sont également très bien placés pour valoriser et commercialiser des séjours randonnée en itinérance.



## [EXEMPLE] TERRES D'AVENTURE RÉFÉRENCE 5 CIRCUITS À LA RÉUNION :



Nb : A noter que la plateforme de réservation IRT a des partenariats commerciaux avec les représentants locaux de ces TO (ATALANTE, UCPA, TERRE D'AVENTURE, ALIBERT, NOMADE, HUWANS CLUS AVENTURE, BRANDNER).

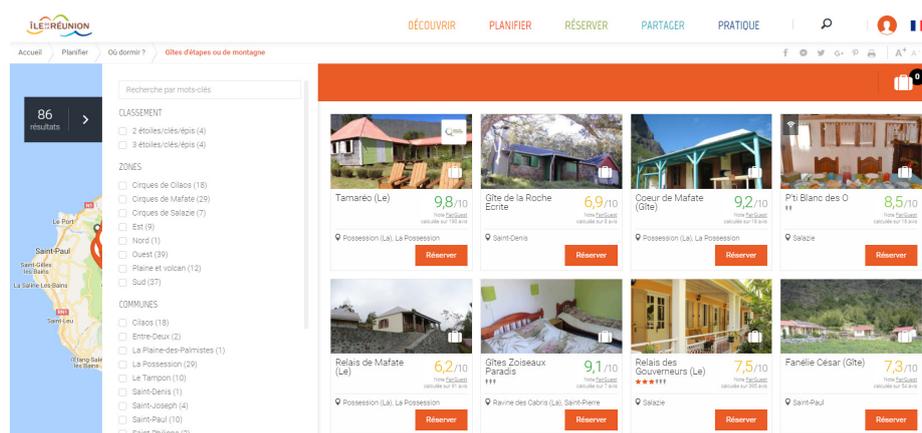
# POINTS CLÉS MAJEURS POUR DÉVELOPPER SES VENTES

La distribution des gîtes de randonnée est très particulière car elle est indissociable des circuits et itinéraires de randonnée.

Les enjeux pour les gestionnaires de gîtes de randonnée sont d'assurer une présence efficace sur le web, leur permettant d'être localisés, valorisés et associés aux circuits et itinéraires de randonnée sur lesquels ils sont situés en s'appuyant notamment sur des distributeurs adaptés.

## #1 ÊTRE COMMERCIALISÉ SUR LES DISTRIBUTEURS ADAPTÉS !

La plateforme de réservation IRT est incontournable pour les gîtes de randonnée. Elle offre une distribution sur reunion.fr, explorelareunion.com et les sites des Offices de Tourisme et des agences réceptives qui sont les sites référents en matière de préparation de séjour « randonnée » à La Réunion, et c'est sans aucun doute l'un des distributeurs les plus compétents pour commercialiser des circuits de randonnée en itinérance à La Réunion.



En effet, c'est un argument très important pour la commercialisation des gîtes de randonnée, la plateforme de réservation IRT fournit grâce à son **call center** un **conseil avant-vente** (e-mail et téléphone) spécialisé et de **qualité**, souvent indispensable pour conclure la vente (les experts sont en effet régulièrement formés sur les produits et le sentiers)

La réservation d'hébergements dans le cadre d'une randonnée itinérante implique de fait, une interdépendance entre les hébergements. Et sans vision globale des disponibilités d'hébergement, associée à une connaissance très forte du territoire, des différents itinéraires et des problématiques spécifiques liées à l'itinérance, il est difficile de bien conseiller. C'est un véritable atout.

Et enfin, le fait d'être commercialisé sur **la plateforme de réservation IRT permet d'être distribué auprès des principaux TO spécialisés sur la randonnée** via les agences réceptives et les accompagnateurs en montagne locaux.



La plateforme de réservation IRT fonctionne sur un modèle à la commission : 15 % sur les ventes réalisées en BtoC\* (20 % en BtoB\*\*). Une commercialisation sur la plateforme de réservation IRT implique de tenir à jour un planning de disponibilités sur un extranet.

IRT assure l'accompagnement dans la mise en marché et la prise en main de l'extranet. IRT gère la relation client avant et après-vente ainsi que l'encaissement des clients. Et autre point important, la plateforme de réservation IRT ne référence pas l'offre des particuliers mais uniquement une offre « qualifiée » de gîtes de randonnées.

**Airbnb, Aritel et Tripadvisor (partie Location de vacances) peuvent aussi être des distributeurs pertinents pour les gîtes de randonnées.**

Ce sont les distributeurs référents en matière de location de vacances et ils permettent de toucher une clientèle plus large, potentiellement intéressée par la randonnée « d'agrément ».



### AIRBNB

Airbnb a un modèle à la commission : [3 % et 5 % HT côté hébergeur et entre 5 et 15 % coté « client » sous la forme de « frais de service ».](#)

Une commercialisation sur Airbnb implique de tenir à jour un planning de disponibilités et d'être réactif aux demandes de réservation (24h max pour confirmer une demande réservation sinon elle est perdue). Il est aussi possible d'opter pour la « [réservation Instantanée](#) ».

Airbnb encaisse les paiements de ses clients au moment de leur réservation et reverse à l'hébergeur le montant de la réservation (moins la commission) au début du séjour.

La commercialisation à la nuitée est la norme sur Airbnb, même s'il est possible de paramétrer sa distribution avec un nombre de nuitées minimum.

Airbnb considère les hébergeurs comme des potentiels clients et vice versa, le tout formant une « communauté ». Ainsi, les hébergeurs ont la possibilité de donner leur avis sur les clients qu'ils reçoivent et bien évidemment l'inverse aussi.



### ABRITEL

Aritel propose 2 modèles : [un modèle à l'annonce](#) à 249 € par an qui offre une exposition internationale sur les 25 sites du groupe Homeaway.

Un [modèle à la commission à partir de 8 % HT](#) sur les ventes réalisées.

---

\*BtoC = Business to Consumer. Il s'agit dans ce contexte de ventes réalisées auprès du grand public.

\*\*BtoB = Business to Business. Il s'agit dans ce contexte de ventes réalisées auprès d'intermédiaires professionnels (TO, agences réceptives...)



Une commercialisation sur Aritel implique de tenir à jour un planning de disponibilités et d'être réactif aux demandes de réservation avec un modèle à l'annonce (pas de délais max pour confirmer une demande réservation) et vigilant pour éviter le surbooking avec un modèle à la commission.

Dans le modèle à la commission, Aritel encaisse le paiement de ses clients au moment de leur réservation et reverse à l'hébergeur le montant de la réservation (moins la commission) au début du séjour.



## TRIPADVISOR

Tripadvisor (partie « Location de vacances »), fonctionne exactement comme Aribnb avec un modèle de [commission sur l'hébergeur \(3% HT du montant de la réservation\) et des frais de réservation côté client \(entre 8 et 14,5 %\)](#).

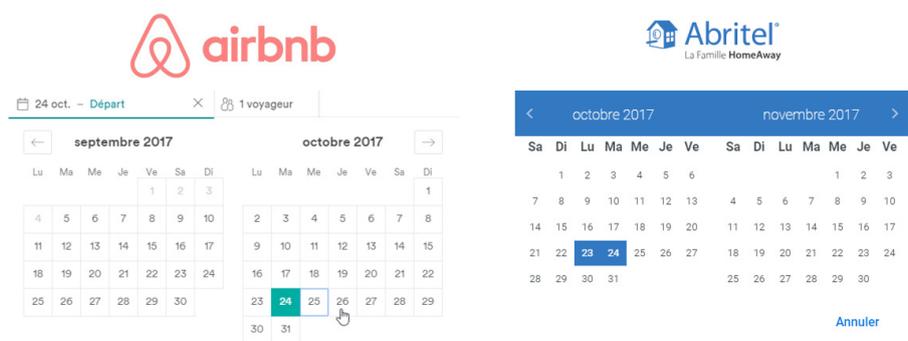
Autrement dit, pour avoir une fiche Tripadvisor et donc des avis dans la rubrique « Location de vacances », il faut être commercialisé (ce qui n'est pas le cas pour les autres filières du tourisme).

Une commercialisation sur Tripadvisor (partie « Location de vacances ») implique de tenir à jour un planning de disponibilités et d'être réactif aux demandes de réservation (24h max pour confirmer une demande réservation sinon elle est perdue).

Tripadvisor encaisse les paiements des clients au moment de leur réservation et reverse à l'hébergeur le montant de la réservation (moins la commission) 24 h après la date d'arrivée du client. Tripadvisor offre également une gestion simple des acomptes.

La commercialisation est à la nuitée, c'est la norme, même s'il est possible de paramétrer sa distribution avec un nombre de nuitées minimum.

Tripadvisor a racheté de nombreux sites de locations de vacances dans le monde Holidaylettings (UK), Flipkey (US), Niumba (Es), HousseTrip (Fr, CH, De ...) et le fait d'être commercialisé par Tripadvisor apporte également une visibilité supplémentaire sur ces sites (idem Aritel avec les sites du groupe Homeaway).



**Airbnb, Aritel** et dans une moindre mesure **Tripadvisor** (partie location de vacances) sont incapables de commercialiser des circuits de randonnée en itinérance, mais ils **sont en revanche en mesure de toucher un public qui cherche à agrémenter son séjour à La Réunion** par un jour ou deux de randonnée et qui va chercher, par le biais de ces sites, un hébergement à proximité des lieux de randonnée qu'il a identifiés.

Le fait d'être commercialisé sur ces sites peut apporter une clientèle individuelle nouvelle qui peut représenter un **complément de revenu potentiellement non-négligeable, à condition d'être réactif aux demandes de réservation et de jouer parfaitement la transparence quant au produit proposé.**

En effet, le fait de bien faire apparaître sur ses annonces (une annonce = un type d'hébergement et non une structure) que l'hébergement proposé fait partie d'un « gîte de randonnée » en valorisant les services et le caractère «adapté» aux randonneurs de la structure, est un point très important pour éviter les déconvenues et les mauvais avis client.

À partir de **18€** par nuit

Présentation · Commentaires · L'hôte · Emplacement

### Chambres d'hôtes idéalement situées

Chambre partagée à dorm · Hell-Bourg  
★★★★☆ 38 commentaires

15 voyageurs · 1 chambre · 13 lits · 2salles de bain

Gîte Du Piton D'Anchaing

Arrivée: jj/mm/aaaa | Départ: jj/mm/aaaa

Voyageurs: 1 voyageur

**Demande de réservation**

Vous ne serez débité que si vous confirmez

[Signaler cette annonce](#)

Située au centre de Hell-Bourg village classé, nous serons ravis de vous accueillir. Chambres dortoirs et familiales. **Idéale pour les randonneurs et les familles souhaitant découvrir ou partir en randonnée grâce aux nombreux départs de sentiers. Nombreux services proposés (navettes, repas, petits déjeuners, panier pique-nique, vente de carte postale, timbre, enveloppes...)**

Le logement

## #2 SOIGNER LES PHOTOS DE SES ANNONCES

C'est une évidence, mais les évidences sont parfois bonnes à rappeler, **la qualité des photos utilisées dans les annonces est extrêmement importante.**



VS

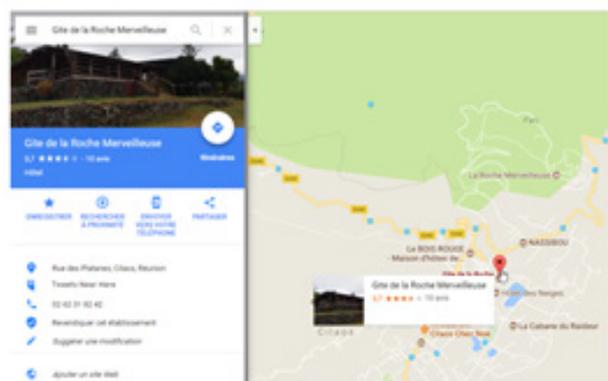
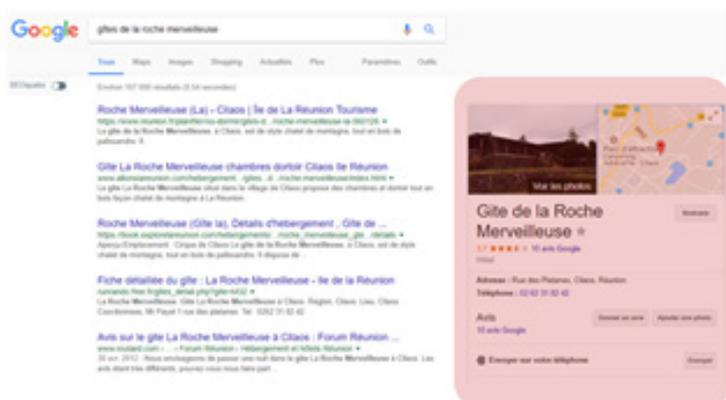


La décoration d'intérieur joue évidemment un rôle essentiel, mais une mauvaise prise de vue, une photo pixélisée, ou une photo mal cadrée peut très clairement, dans un contexte concurrentiel, faire perdre des réservations.

Des petits outils gratuits comme [Pixlr](#) pour redimensionner ses visuels, alléger le poids de ses photos, modifier les contrastes, la luminosité, mettre des filtres, etc. ou encore [Canva](#) pour écrire sur ses photos avec des typos sympas, sont des outils très utiles pour optimiser les visuels d'une annonce.

## #3 AVOIR UNE FICHE GOOGLE MY BUSINESS ET SOIGNER SA PRÉSENTATION

[Google My Business](#) est le service gratuit proposé par Google pour les «entreprises locales».



Ce service permet d'obtenir une présentation de sa structure dans les résultats de recherche de Google (photos, description, adresse, numéro de téléphone, horaires d'ouverture, site web associé, avis client...), le tout associé à une géolocalisation sur Google Maps.

**Avoir une fiche Google My Business est extrêmement important pour plusieurs raisons :**

### **RASSURER**

Cela permet de **rassurer vos clients potentiels**. A défaut, d'avoir un site web, une fiche Google My Business atteste de la réalité de votre location en la localisant et en y associant un numéro de téléphone.

De plus, une fiche Google My Business peut avoir des avis client. C'est aussi un élément fort en matière de assurance.

### **LOCALISER**

Cela **permet à vos clients de vous trouver via leur GPS** (Google Maps, Waze) lorsqu'ils sont sur place.

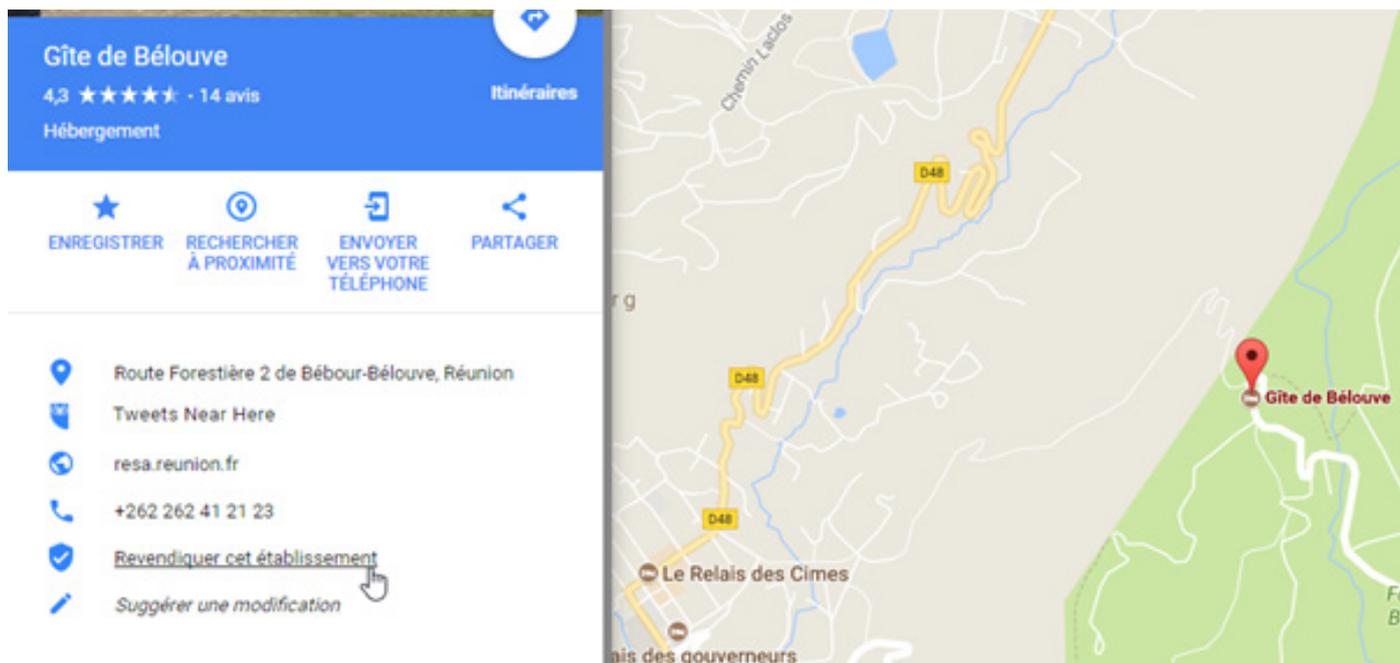
### **INFORMER**

Cela permet d'avoir **accès rapidement aux informations essentielles**, horaires, n° de téléphone, avis, photo, localisation, etc. dès la page de résultat de recherche de Google.

### **METTRE EN AVANT**

Et depuis très peu de temps, cela permet de **mettre en avant des informations** sous forme de « [Post](#) » (actualités, promotion, nouveautés...) directement dans le carré de droite qui vous présente dans les résultats de recherche de Google ainsi que dans votre fiche sur Google Maps.

Créer ou revendiquer sa fiche [Google My Business](#) est assez simple, gratuit et extrêmement important pour la visibilité sur le web.



## À SAVOIR

Remarque importante : De nombreux Gîtes de randonnée possèdent une fiche Google My Business, mais celles-ci ne sont pas revendiquées, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas gérées. Sans revendication de sa fiche, un propriétaire ne peut pas répondre aux avis clients en tant que propriétaire, il ne peut pas mettre à jour les informations concernant la structure (horaires, téléphone, lien vers site web ...), etc.

**LES ÉQUIPES DE LA DESTINATION SONT LÀ POUR VOUS AIDER SUR CE SUJET**

## #4 AVOIR UN SITE WEB DE QUALITÉ

Avoir un bon site web pour un gîte de randonnée est clairement un élément différenciant. Un site web permet de faire la différence lorsqu'un client a plusieurs options possibles. Cela donne également une image «professionnelle», cela rassure et cela peut permettre de vendre en direct !

Des CMS\* comme [Wix](#) ou [Jimdo](#) sont des outils parfaitement adaptés.

Il s'agit de solutions de création de sites « clés en main » (hébergement inclus) extrêmement intuitifs et simples à mettre en œuvre, dès lors que l'on dispose de temps pour le faire et de visuels de qualité pour avoir la matière première nécessaire.

**Jimdo**

78 € par an !

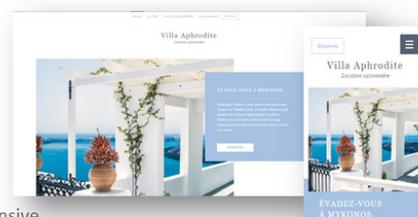
- ✓ Nom de domaine
- ✓ email associé
- ✓ Hébergement
- ✓ Certains thèmes Responsive.



**WIX**

150 € par an !

- ✓ Nom de domaine
- ✓ email associé
- ✓ Hébergement
- ✓ Certains thèmes Responsive.



Wix hôtel est une version de Wix qui inclut des fonctionnalités dédiées aux petits hébergeurs, à savoir un moteur de réservation et Channel Manager.

**elloha**

Elloha est également une solution intéressante qui offre pour 39 €/mois, un CMS clés en main de très bonne facture tel que Jimdo ou Wix avec un moteur de réservation intégré et Channel Manager permettant de gérer sa distribution sur Airbnb, Abritel, Booking ou Expédia à partir d'un seul planning.

**LES ÉQUIPES DE LA DESTINATION SONT LÀ POUR VOUS AIDER SUR CE SUJET**

\* CMS = Content Management System, c'est-à-dire de site web qu'il est possible d'administrer dans une interface dédiée sans connaissance technique particulière (pour créer un page, modifier du texte, un visuel...)

## **#5 S'IMPLIQUER DANS UNE PROMOTION COLLECTIVE DE LA PRATIQUE DE LA RANDONNÉE À LA RÉUNION**

Ce dernier point pourrait être le premier tant il est important. Plus La Réunion sera réputée et valorisée comme un terrain d'exception pour la randonnée, plus les taux d'occupation des gîtes de randonnée seront importants. C'est une équation simple.

Bien évidemment la promotion de La Réunion sous l'angle « randonnée » fait partie des missions premières d'IRT et des offices de tourisme qui s'y emploient, mais chaque Gîtes de randonnée peut à son niveau y contribuer également.

Être distribué sur la plateforme de réservation IRT, fournir des photos de qualité, être réactif aux demandes de réservations, assurer la meilleure qualité de service possible sont des choses élémentaires, mais très importantes pour garantir une perception globale de qualité du produit « Gîtes de randonnée à La Réunion ».

Participer à des opérations de promotion (éducateur TO, accueil presse, bloggeurs, Youtubeurs, etc.), inciter les randonneurs à recommander la pratique de la randonnée à la Réunion en partageant des contenus sur les réseaux sociaux, ou encore produire des contenus web de qualité sur la pratique de la randonnée à La Réunion (blog, vidéos, Facebook, Instagram, ...) sont des actions qui collectivement contribuent à faire rayonner la pratique de la randonnée à La Réunion et donc, in fine à générer des ventes.

**LES ÉQUIPES DE LA DESTINATION SONT LÀ POUR VOUS AIDER SUR CE SUJET**

# LA PLATEFORME RÉGIONALE E-TOURISME : UN OUTIL AU SERVICE DE LA COMMERCIALISATION

## LE REFERENCIEMENT SUR REUNION.FR

Le site [www.reunion.fr](http://www.reunion.fr) est une Base De Données centralisée qui référence les producteurs touristiques légaux. Grâce à une amélioration régulière du référencement, le site compte en moyenne 177 600 visites par mois.

Le référencement sur reunion.fr est **gratuit**.

## LES OFFRES

Réserver

Un bouton «**Réserver**» peut-être intégré à votre fiche établissement et permet un affichage en priorité dans les résultats.

L'intégration du bouton est possible en intégrant un moteur de réservation sur votre site ou en souscrivant aux offres ci-dessous :

### L'OFFRE TRANQUILLITÉ

Grâce à la plateforme régionale de réservation, il est possible de diversifier vos canaux de distribution. Les produits sont ainsi vendus via :

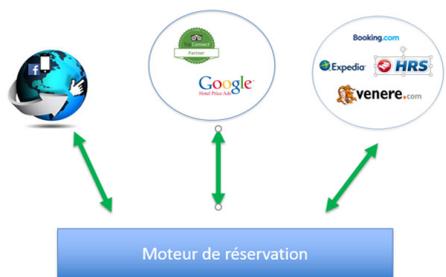
#### LES SITES WEB :

- de l'IRT : <https://explorelareunion.com/> [www.reunion.fr](http://www.reunion.fr)
- des Offices de Tourisme
- des agences réceptives partenaires

#### LES CONSEILLERS EXPERTS DU RÉSEAU :

- IRT
- Offices de Tourisme et FRT
- Agences réceptives partenaires
- Gestionnaires de loisirs partenaires





## L'OFFRE LIBERTÉ

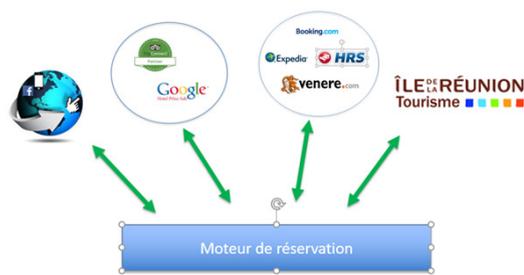
Les sites internet qui offrent la possibilité de réserver en ligne atteignent des taux de transformation de plus en plus importants. Grâce à l'offre Liberté, l'internaute peut réserver sur le site du prestataire en toute sécurité (module de paiement sécurisé).

Cette offre n'inclut pas la connectivité avec la plateforme de réservation de l'IRT. Le channel Manager intégré permet la gestion du planning de Booking, Expedia, Tripconnect.

## L'OFFRE LIBERTÉ PLUS

Il est possible de bénéficier de l'ensemble des canaux de distribution, d'être visible sur le web, et d'avoir son propre moteur de réservation.

L'offre Liberté Plus cumule les avantages de l'offre Tranquillité et Liberté et vous permet, à travers un seul planning de commercialiser via la plateforme de réservation de l'IRT et en direct.



## VOS CONTACTS POUR EN SAVOIR PLUS SUR LES OUTILS DE VENTE EN LIGNE



**SÉBASTIEN ALY BERIL**  
ANIMATEUR MISE EN MARCHÉ IRT

**Tel:** 0262 90 78 78

**GSM:** 0692 673 608

s.alyberil@reunion.fr



**ANNE BETON**  
ANIMATRICE MISE EN MARCHÉ IRT

**Tel:** 0262 90 78 81

**GSM:** 0692 63 57 55

a.beton@reunion.fr

## NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER !



**CYRILLE AUDIFAX**

ANIMATEUR NUMÉRIQUE DE TERRITOIRE EST

Tel: 0692 37 38 49



**CHRISTOPHER VALLEE**

ANIMATEUR NUMÉRIQUE DE TERRITOIRE OUEST

Tel: 0692 70 78 23



**SÉBASTIEN ALY BERIL**

ANIMATEUR MISE EN MARCHÉ IRT

Tel: 0262 90 78 78



**ANNE BETON**

ANIMATRICE MISE EN MARCHÉ IRT

Tel: 0692 63 57 55