



Valoriser la clientèle locale

#FET2018

Maïthé, Pierre E., Boualem, Agnès et Pierre B.

De qui parle-t-on ?

Le local, une cible bien originale



HABITE LE TERRITOIRE

APPARTENANCE AU TERRITOIRE

PROXIMITÉ GÉOGRAPHIQUE ... OU PAS

DIASPORA

NOTION DE RÉCURRENCE DE CONSOMMATION

TRAVAILLEURS LOCAUX DU TOURISME

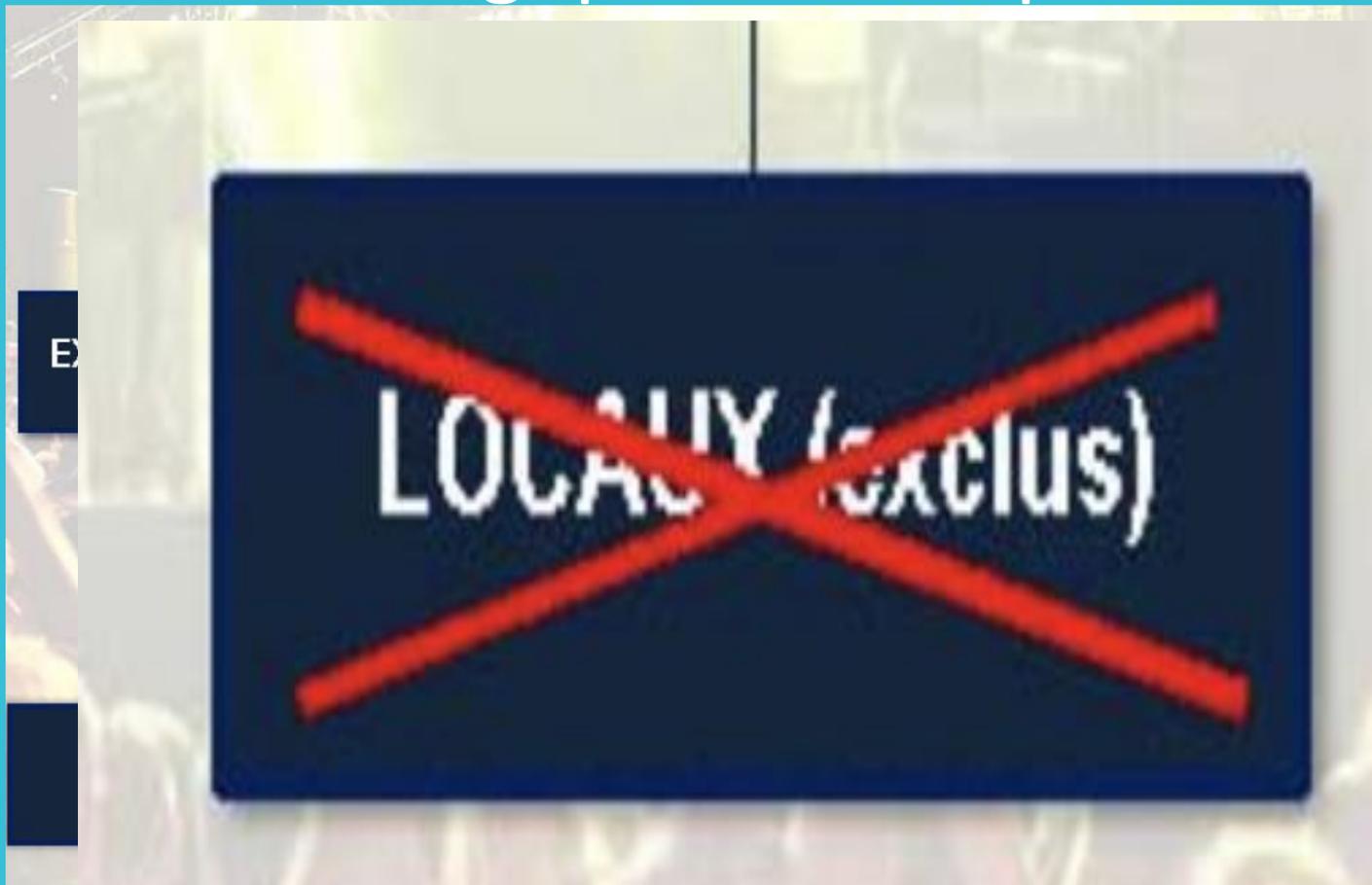
Le local...

... est-il comptabilisé?

... le connaît-on?

... lui parle-t-on?

Antithèse de la logique touristique



Local

701 M €

Extérieurs

350 M €

Incluant les
affinitaires

46%

Séjours des résidents avec
hébergement marchand



4 290 000 nuitées marchandes

Satisfaction: place à l'amélioration

Hébergement/restauration

- Rapport qualité/prix
- Qualité
- Accueil et service



Activités des locaux



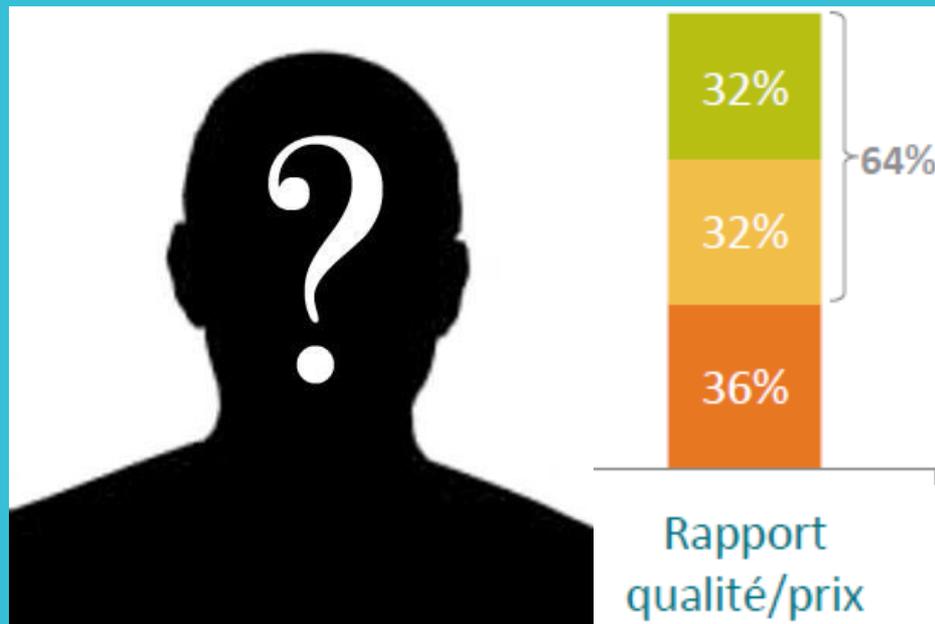
Activités des touristes



TOP 9 DES CONVICTIONS

Connaître le client local

Indicateurs:
Satisfaction Motivations
Pratiques
Profils



Fierté et valorisa

Le Réunionnais n'est pas par nature extraverti.
Il n'y a pas de honte à être fier et à le dire

Plaisir de vivre ici "on a la chance de vivre ici toute l'année"

Exprimer le bonheur d'être un voyageur local ... qui donne envie
aux zot de venir profiter de cette énergie.

Opportunités de partager la fierté d'être Réunionnais



Les cahiers enchantés
RÉCOLTE 2017

LE PLAISIR DE VIVRE





**if our own population would not choose
Cleveland, why would others?!**



Agent(e) à la réception_Créateurs d'instant
Domaine Château-Bromont
Bromont, QC

☆
9 avril

Temps partiel, hôtellerie



Chef cuisinier _ Grand manitou des instants
gourmands
Domaine Château-Bromont
Bromont, QC

☆
5 avril

Temps plein, restauration



Maître d'hôtel_Maestro des plaisirs gustatifs
Domaine Château-Bromont
Bromont, QC

☆
5 avril

Temps plein, hôtellerie, restauration



Maître d'hôtel_Maestro des plaisirs gustatifs
Domaine Château-Bromont
Bromont, QC

☆
5 avril

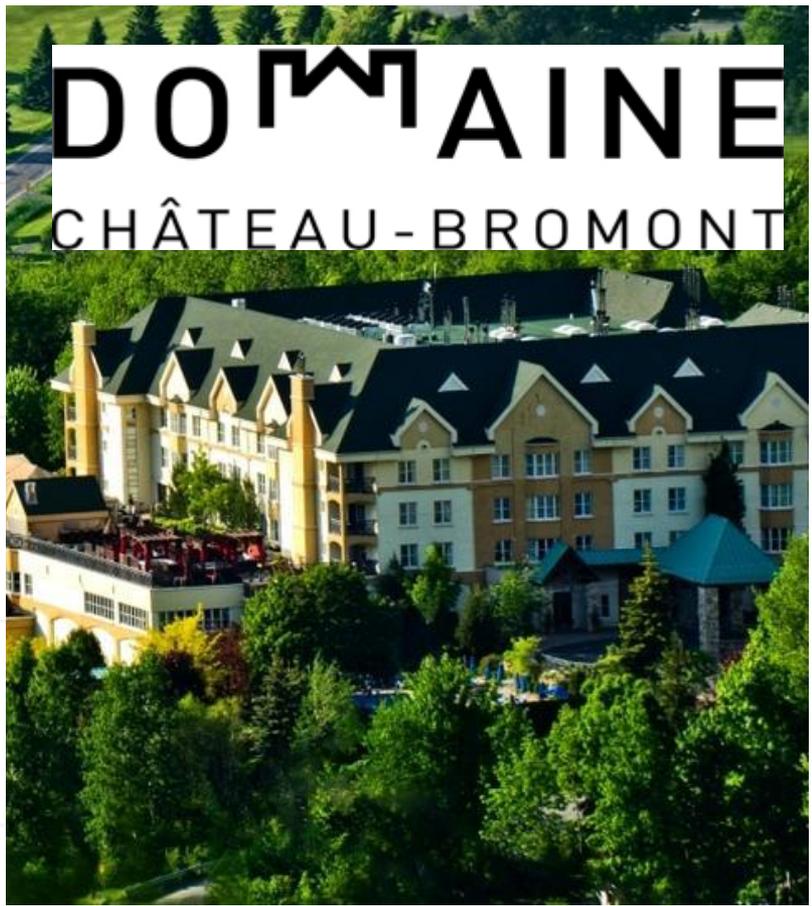
Temps plein, hôtellerie, restauration



Délégué(e) commercial(e) de l'associatif_Idealiste
d'événements
Domaine Château-Bromont
Bromont, QC

☆
4 avril

Temps plein, hôtellerie



Communication adaptée

On s'intéresse à cette clientèle récurrente avec de nouveaux supports réguliers, en ligne ou papier.

COLLECTOR

DES ADRESSES LYONNAISES
À COLLECTIONNER

SHOPPING

EN COLLABORATION
AVEC
A NOUS LYON
&
YELP LYON

Pépites locales

on trouve les pépites humaines, les activités secrètes, loin des clichés et des Z" incontournables



CLOVIS
Guide du patrimoine

Infrastructure et développement de produit

Accompagner les acteurs et les destinations locales à améliorer la qualité des produits proposés pour une clientèle “ambitieuse” (exigeante)

On repense même les lieux les plus intimes





Lieu de vie, d'achat et de rencontres



Au pire, ça peut marcher et mettre le bordel



Qualité de service et fidélisation

le Local est un client exigeant qui incite les acteurs à tirer la qualité de service vers le haut ainsi que la professionnalisation de l'accueil

Incidence : tirer vers le haut les prestations pour les touristes globaux

Carte avantages Intensément réunionnais

Carte
ambassadeur

LA ROCHELLE Passionnément

2018 • 2019



Une “Conciergerie Run”

Voyageurs
DU MONDE

LES PAYS

LE MAG

MES ENVIES

AUTOUR DU VOYAGE

QUI SOMMES-NOUS ?

CE QUE NOS CONCIERGES FONT POUR VOUS



Renouvellement de l'offre avec du sens

Les acteurs privés du tourisme ouvrent les portes aux locaux, on assiste à une “hybridation” des lieux de vie (touristes + locaux)

MOB HOTEL
— OF —
THE PEOPLE

 MON COMPTE CONTA

HAPPENINGS
CHAMBRES
RESTAURANT
OFFRES

Info

majestic

MOB HOTEL
— OF —
THE PEOPLE



ROOFTOP PA

tous les samedis de juin : 16h - 21h |

BOOK
NOW

HAPPENINGS CHAMBRES RESTAURANT OFFRES

+ Info



CONFÉRENCES/DÉBATS - ELEVAGE INDUSTRIEL OU L'AVENIR DE NOTRE ALIMENTATION ?

5 juin 2018 | 18h30

ATELIER



APÉRO DISCUSSION - TOURISME DURABLE LYON

6 juin 2018 | de 18h30 à 21h30

ATELIER



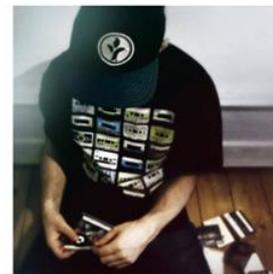
HELLO YOU

3 juin 2018 | de 12h30 à 15h

LIVE



COURS DE CUISINE VÉGÉTARIENNE



DJ P

7 juin 2018 | de 21h à 00h

BOOK
NOW

du

Pâques : grande chasse aux oeufs

Dimanche 1^{er} et lundi 2 avril 2018.

Une grande chasse aux œufs est organisée chaque année les après-midi des dimanche et lundi de Pâques pour la plus grande joie des enfants. Ils sont de plus en plus nombreux à y participer.

Attention, cette activité est réservée aux enfants inscrits au préalable. Ateliers de décoration d'œufs, de confection d'un "panier" de Pâques, d'initiation au tournage et escalade.

Animations sans supplément de prix.

Toutes les informations sur la manifestation



La boutique Mazette du Cap Ferret



Approche plus “Resident-centric”

MINUTUP

Réservez
et payez à la minute

Un espace de co-work

Tous les services d'un hôtel sans y passer la nuit

Télécharger dans l'App Store

DISPONIBLE SUR Google Play

The screenshot shows the MINUTUP app interface. At the top, the logo 'MINUTUP' is displayed with a stopwatch icon. Below it, the text 'Réservez et payez à la minute' is centered. Further down, the text 'Un espace de co-work' is visible in blue. Below that, a smaller line of text reads 'Tous les services d'un hôtel sans y passer la nuit'. At the bottom, there are two buttons: 'Télécharger dans l'App Store' and 'DISPONIBLE SUR Google Play'.

ACCOR LOCAL

Votre quartier

24/7

The image features the ACCOR LOCAL branding on a dark blue background. At the top center is a white location pin icon containing a yellow bird silhouette. Below this, the words 'ACCOR LOCAL' are written in large, white, sans-serif capital letters. Underneath, a horizontal line is followed by the text 'Votre quartier' in a bold, yellow, sans-serif font. At the bottom center, there is a yellow circular icon with the text '24/7' inside, indicating 24-hour service.

RESORTPASS

Get pool, spa, and amenity
access at luxurious resorts

Book a day pass, spa pass, or cabana

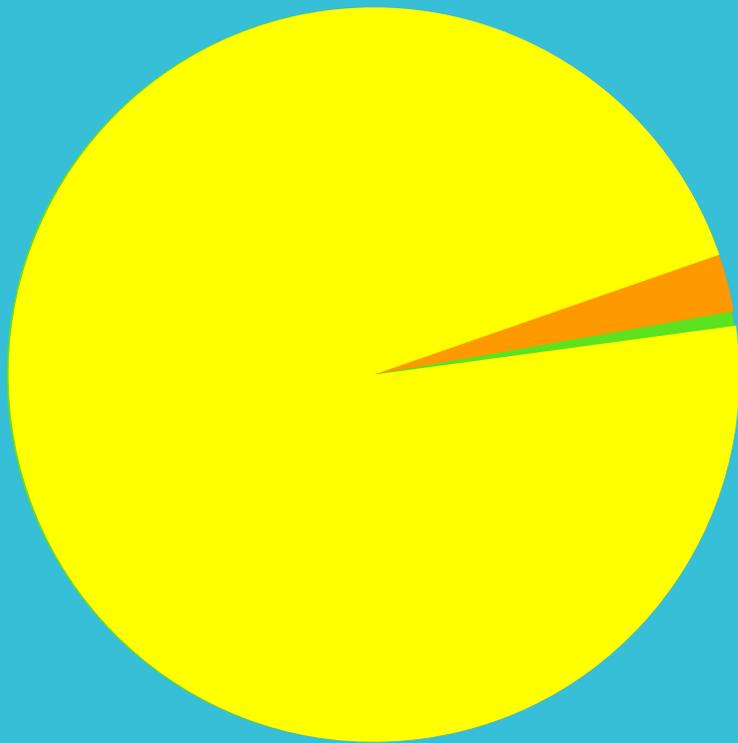
Type a city

SEARCH

The screenshot shows the RESORTPASS app interface. At the top, the word 'RESORTPASS' is written in white on a dark blue background. Below this, a large image of a person in a pink bikini and a white hat by a pool is shown. Overlaid on the image is a white search bar with the text 'Type a city' and a location pin icon. Below the search bar is a blue button with the word 'SEARCH' and a right-pointing arrow. At the bottom right, there is a blue speech bubble icon.

Redistribution

Avant

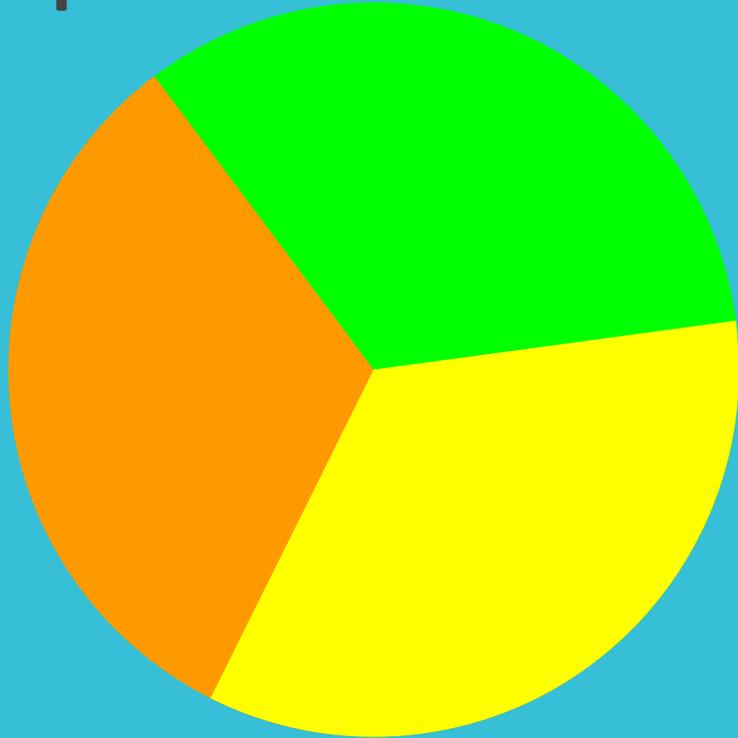


Promotion
marchés extérieurs

Promotion
marché local

Développement
& structuration

Redistribution Après



Promotion
marchés extérieurs

Promotion
marché local

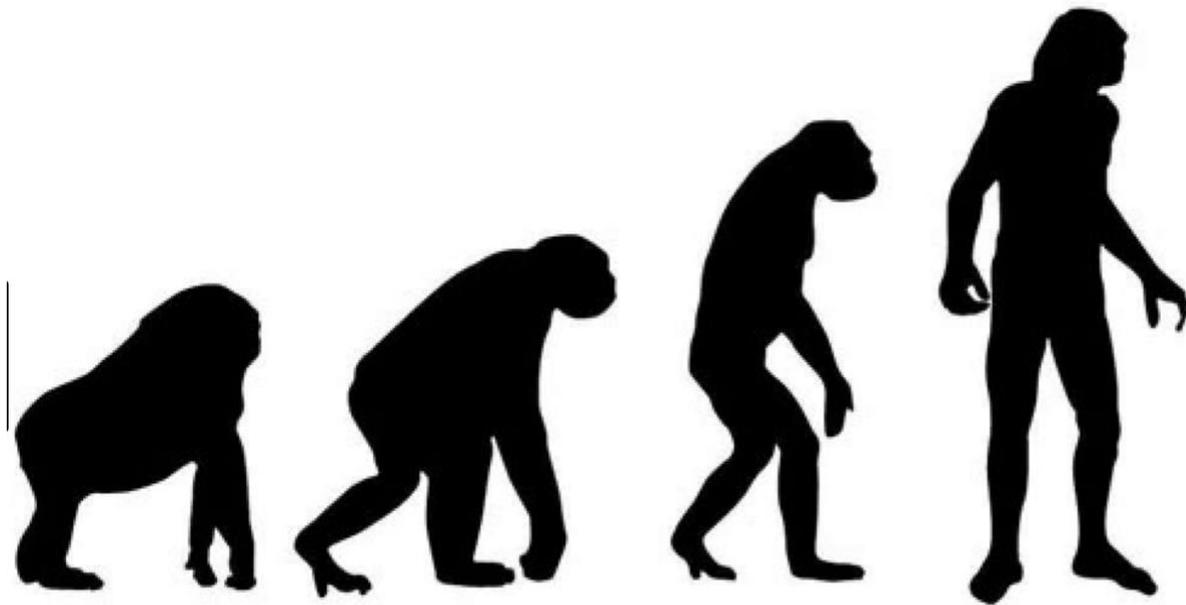
Développement
& structuration

Gouvernance

Associer les citoyens à la gouvernance locale et les consulter régulièrement
Créer des dynamiques inter-territoriales



HomoTouristicusLocalus



L'ignoré

L'existant

Le consommateur

L'ambassadeur

Le co-créateur