

# ATOUT FRANCE

## FORMATION A DISTANCE\*

Jeudi 12 mai de 13h30 à 17h00,  
vendredi 13 mai de 9h30 à 13h00,  
lundi 16 mai de 13h30 à 17h00 et  
mardi 17 mai de 9h30 à 13h00

## Sites touristiques & activités de loisirs : les leviers pour développer ses ventes sur le web

**Formateur : Mathieu VADOT**

La transformation digitale déjà opérée depuis plus de 15 ans pour les hébergements et le transport, s'accélère ces dernières années pour les **activités de loisirs** avec l'évolution des usages et la démocratisation des smartphones et de l'internet mobile facilitant la recherche et la réservation en ligne d'activités en séjour (plus de 50 % des réservations).

La demande en activités est croissante -le marché des activités progresse plus vite que le marché du tourisme dans sa globalité- et les nouvelles générations en particulier, poussent à la digitalisation de la vente des activités. La génération Y (née entre 1980 et 1995), qui représente plus de la moitié de la population active mondiale, remodèle les manières de consommer et dicte de nouvelles règles pour les entreprises du tourisme.

Et globalement, l'ensemble des clientèles suivent cette évolution. Aujourd'hui, réserver en ligne un hôtel ou un camping est une évidence pour toutes les clientèles. Il en sera de même pour les activités d'ici quelques années. La crise de la Covid-19 risque d'ailleurs d'accélérer très fortement ce phénomène.

**Mais digitaliser la vente des activités implique bien plus que l'acquisition d'une solution de vente en ligne.**

Pour vendre, en ligne les prestataires d'activités doivent travailler leur présence en ligne, soigner leur site web, leur référencement, leur stratégie de prix et de promotion et avoir potentiellement recours à des distributeurs.

Les OTA, jusqu'ici très peu actifs sur cette filière, sont en train de prendre des positions qui pourraient dans les années à venir, se transformer en des positions dominantes.

Et même si la crise de la Covid-19 a obligé à marquer une pause et a rebattu en partie les cartes en montrant l'intérêt et l'enjeu des circuits courts, ces acteurs demeurent potentiellement très puissants.

Parallèlement, les destinations via les offices de tourisme ont une vraie carte à jouer pour structurer, rendre visible et commercialiser les activités que ce soit en ligne ou physiquement.

Vendre en ligne -en direct et avec sa destination- et évaluer les bénéfices et les menaces d'une distribution avec les OTA est un enjeu primordial aujourd'hui pour les prestataires d'activités. C'est ce que nous verrons notamment dans cette formation.

# ATOOUT FRANCE

## FORMATION A DISTANCE\*

Jeudi 12 mai de 13h30 à 17h00,  
vendredi 13 mai de 9h30 à 13h00,  
lundi 16 mai de 13h30 à 17h00 et  
mardi 17 mai de 9h30 à 13h00

### 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.

### Méthode et outils pédagogiques

- Diaporama illustré d'exemples,
- Échanges avec les stagiaires sur leurs cas concrets (retours d'expériences),
- Quizz pendant la formation pour vérifier l'atteinte des objectifs pédagogiques.

**Remarque :** Le contenu de ces formations sera très largement enrichi d'illustrations et d'exemples concrets.

**Nota bene :** à la demande, des exemples particuliers pourront être spécialement étudiés pour les besoins de cette formation. Le contenu de la formation pourra être ajusté en fonction de la représentation des stagiaires. Les échanges avec les stagiaires seront favorisés pour faciliter la mise en situation et les retours d'expériences.

**Moyens techniques :** le participant devra disposer d'un PC et d'une connexion Internet.

**Durée :** 14h00 à distance, réparties en quatre séquences de 3h30.

**Lieu :** à distance

**Public attendu :** salariés et/ou dirigeants d'entreprises touristiques de loisirs ou d'offices de tourisme engagés dans la commercialisation des activités de loisirs.

**Pré requis :** pas de pré requis

**Votre formateur :** consultant indépendant depuis 2009, **Mathieu VADOT** est formateur agréé et propose une palette de formation exclusivement axée sur le marketing appliqué au tourisme. Il intervient également sur des missions de conseil, d'audit et d'appui technique auprès des organismes publics et prestataires privés du tourisme.

### Evaluations et suivi de l'exécution de la formation

- Questionnaire d'évaluation des connaissances et recueil des besoins en amont de la formation,
- Questionnaire d'évaluation de l'atteinte des objectifs,
- Questionnaire de satisfaction.

### A la fin de la formation

- Support pédagogique et attestation de participation fournis à chaque participant.
- Un questionnaire d'évaluation est adressé 3 à 4 mois après la formation au participant

# ATOUT FRANCE

## FORMATION A DISTANCE\*

Jeudi 12 mai de 13h30 à 17h00,  
vendredi 13 mai de 9h30 à 13h00,  
lundi 16 mai de 13h30 à 17h00 et  
mardi 17 mai de 9h30 à 13h00

**Type d'action de formation :** acquisition, entretien et perfectionnement des connaissances (au sens de l'article L6313-1 du Code du Travail : adaptation, promotion, prévention, acquisition, entretien ou perfectionnement des connaissances).

### Coût de la formation

Adhérent de Atout France : 995,00 € HT, soit 1 194,00 € TTC,

Non adhérent : 1 243,00 € HT, soit 1 491,60 € TTC

Le coût de la formation peut être pris en charge par votre OPCO (Afdas, Akto, Atlas, OPCO2i, Uniformalion)

### Accessibilité

En cas de mobilité réduite d'un inscrit, nécessitant une adaptation particulière de la formation, Atout France vous remercie de bien vouloir lui signaler, par mail avant jeudi 5 mai 2022, à [isabelle.chevassut@atout-france.fr](mailto:isabelle.chevassut@atout-france.fr) ou [christelle.leroy@atout-france.fr](mailto:christelle.leroy@atout-france.fr) afin de lui permettre de mettre en place les dispositions nécessaires,

La formation *Sites touristiques & activités de loisirs : les leviers pour développer ses ventes sur le web* des 12, 13, 16 et 17 mai se déroulera à distance.

### Programme détaillé de la formation

**Jour 1 : jeudi 12 mai, de 13h30 à 17h00**

Ouverture de la formation par **Bénédicte Mainbourg**, Directrice Entreprises, Innovation et Professionnalisation de Atout France.

#### 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,

# ATOUT FRANCE

## FORMATION A DISTANCE\*

Jeudi 12 mai de 13h30 à 17h00,  
vendredi 13 mai de 9h30 à 13h00,  
lundi 16 mai de 13h30 à 17h00 et  
mardi 17 mai de 9h30 à 13h00

**Jour 2 : vendredi 13 mai, de 9h30 à 13h00**

### Les fondamentaux marketing et techniques pour vendre en ligne.

- Bases marketing et nécessité d'être centré sur l'expérience client.
  - o Focus sur les enjeux d'un cadrage marketing clair : positionnement marketing, ciblage et couples produit/marché,
  - o Focus sur les enjeux d'un parcours client réfléchi pour générer de l'expérience.
  - o Focus sur les techniques qui permettent *facilement* de générer de l'expérience positive et in fine de la recommandation,
  - o Exercice collectif : mise en situation des méthodes présentées sur les cas concrets des stagiaires,
  - o 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.*

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

**Jour 3 : lundi 16 mai, de 13h30 à 17h00**

### 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.

**Jour 4 : mardi 17 mai, de 9h30 à 13h00**

- #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 seront proposés.

**Fin de la formation**