

Décrypter les tendances de la commercialisation en ligne

Pour optimiser votre stratégie et atteindre vos objectifs de vente

Déroulé de la matinée

09h Café d'accueil

Tour de table des participants

09h15 Présentation de la thématique

Brainstorming : quelle est la problématique de la commercialisation en ligne ?
Quels sont les mots clefs que vous associez à la commercialisation en ligne ?

10h45 Atelier

Les outils de la commercialisation en ligne, les nouvelles tendances, quelle stratégie mettre en place

11h45 Conclusions



Les participants



Qui êtes-vous ?

Hébergeurs



Le Chalet Impérial Clermont-Tonnerre

5,0 ★★★★★ 34 avis ⓘ

Hôtel

Site Web Itinéraire Enregistrer Appeler

Vérifier la disponibilité

Adresse : 109Bis Bd des États Unis, 03200 Vichy

GROLIER Marion



Villa Marie Celine

5,0 ★★★★★ 4 avis ⓘ

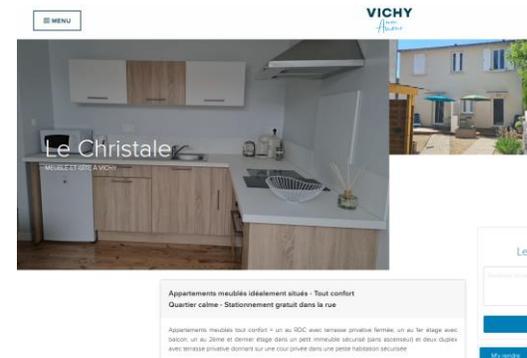
Location d'appartement de vacances à Vichy

Site Web Itinéraire Enregistrer Appeler

Vérifier la disponibilité

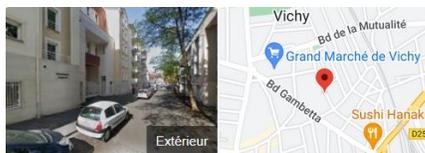
Adresse : 11 Bd Carnot, 03200 Vichy

BAUDRY Stéphanie



<https://vichymonamour.fr/offres/le-christale-vichy-fr-4757652/>

LERUEZ-PEREIRA Valérie
GUIOT Elodie



Résidence Eugénie

4,2 ★★★★★ 6 avis ⓘ

Appartement de vacances à Vichy

Itinéraire Enregistrer Appeler

Vérifier la disponibilité

Adresse : 9 Rue du Champ de Foire, 03200 Vichy

ZORZI Pascal

Cybevasion
<https://www.cybevasion.fr> ... Appartements Vichy

Appartement Le Carnot - Moderne - Duplex - Centre Ville

Cet établissement non-fumeurs se trouve à 600 mètres du palais des congrès-opéra de Vichy.

Cet appartement comprend 2 chambres, une cuisine entièrement équipée ...

NAJEAN Isabelle

Booking.com
<https://www.booking.com> ... Appartements à Vichy

maison bleue, Vichy – Tarifs 2024

Offrant une vue sur la cour intérieure, la maison bleue est située à Vichy, à 1,2 km de la source des Célestins et à moins de 1 km du palais des ...

★★★★★ Note: 9,8/10 - 12 avis ⓘ



SERVANT Joëlle

gitesvillaercolano.com
<https://gitesvillaercolano.com>

Villa Ercolano

Totalement réhabilitée par notre architecte, cette maison offre des gîtes touristiques d'une capacité de 12 couchages avec 180m² d'espaces à vivre à thèmes sur ...



PORRANEO Jean-Louis

Trajectoires tourisme
Auvergne-Rhône-Alpes

Hébergeurs



Détente & Nature dans notre gîte Le refuge des Vaures - Séjournez à Vichy

Gîte à Bellerive-sur-Allier :

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#) [Appeler](#)

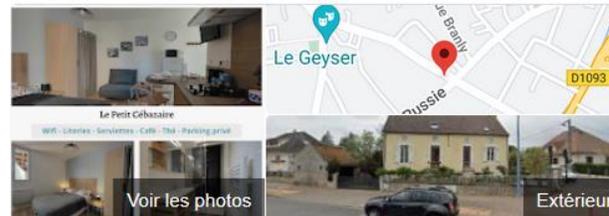
[Vérifier la disponibilité](#)

Adresse : Les Vaures Lieu-dit, 03700 Bellerive-sur-Allier

Horaires : Fermé · Ouvre à 09:00 lun. ▾

Mis à jour par l'entreprise il y a 4 semaines

WILMOT Marie-Stéphanie



Conciergerie Arvernes Homes à Vichy

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#)

5,0 ★★★★★ 1 avis ⓘ

Location d'appartement de vacances à Bellerive-sur-Allier

Adresse : 23 Av. de Russie, 03700 Bellerive-sur-Allier

Téléphone : 06 33 57 04 02

Rendez-vous : arverneshomes.fr

Fournisseurs ⓘ

LAURICHESSE Ludovic



Centre d'Accueil Claude Mercier "Tourisme Vert"

4,5 ★★★★★ 37 avis ⓘ

Hébergement d'intérieur au Mayet-de-Montagne

[Itinéraire](#) [Enregistrer](#) [Appeler](#)

[Vérifier la disponibilité](#)

Adresse : 03250 Le Mayet-de-Montagne

CHERVIER Claire



Les Suites de l'Opéra

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#)

Chambre d'hôtes à Vichy

Adresse : 3 Sq. Général Leclerc, 03200 Vichy

Téléphone : 06 48 00 05 61

[Envoyer sur votre téléphone](#)

Envoyer

Les avis ne sont pas vérifiés ⓘ

[+ Ajouter un avis](#)

BOUILLER Marc



(Gîte de groupe)

Prestataires d'activité



ES-SGHEIR Mustapha



Les Calèches de la Rive

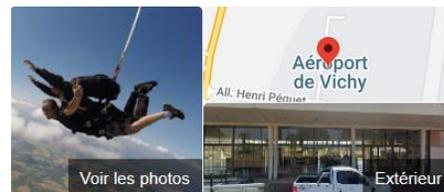
4,9 ★★★★★ 16 avis ⓘ

Service de promenades en calèche à Vichy

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#) [Appeler](#)

Adresse : Hall des Sources, Av. du Général Dwight Eisenhower, 03200 Vichy

ROUQUETTE Françoise



Auvergne Chute Libre - Sauter en parachute en Auvergne

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#)

5,0 ★★★★★ 412 avis ⓘ

Sports d'aventure à Charmeil

Adresse : Auvergne Chute Libre, Rue de L Aéroport, 03110 Charmeil

GREMY Jérôme



Centre Équestre / Poney Club de la Forge

4,4 ★★★★★ 84 avis ⓘ

Centre équestre à Le Vernet

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#) [Appeler](#)

Adresse : 3 Chem. des Sejours, 03200 Le Vernet

Horaires : Fermé ·ouvre à 09:00 lun. ▾

Téléphone : 06 64 43 86 01

Profil

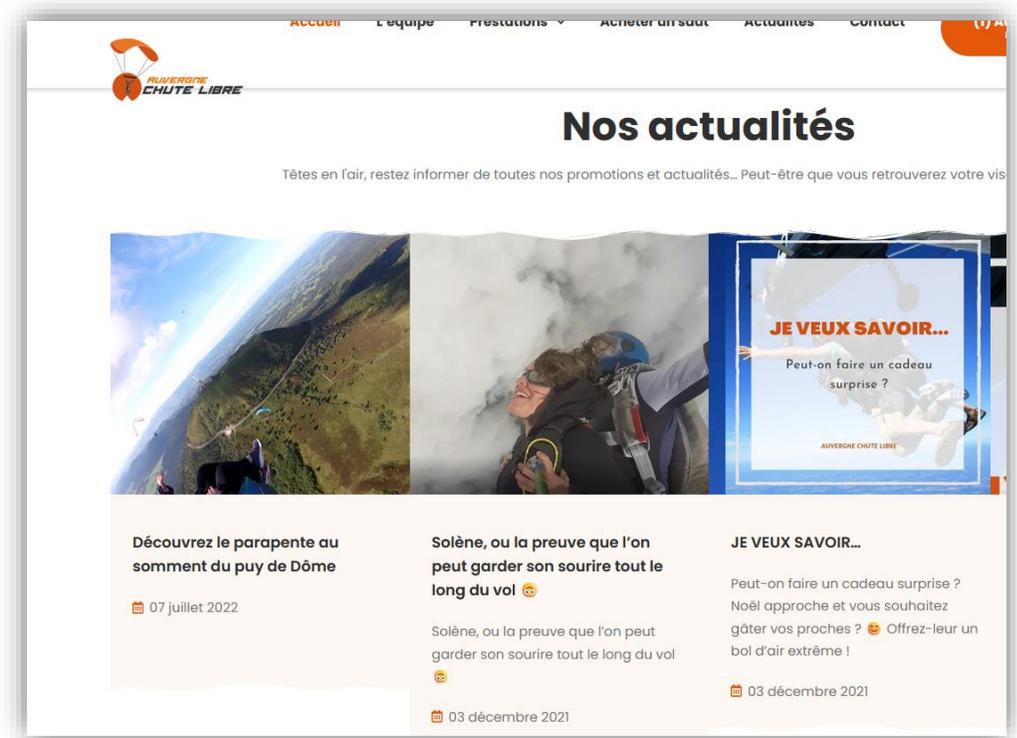


Facebook



Instagram

PHILIPPE MAYER Muriel





La tempête des cerveaux



De quoi qu'on parle ?



Brainstorming : quelle est la problématique de la commercialisation en ligne ?
Quels sont les mots clefs que vous associez à la commercialisation en ligne ?



Vos réponses et nos échanges ...

- Le Parcours client : de la réservation, aux outils utilisés, pour optimiser l'Expérience Clients (« User Experience » ou UX) en passant par les avis (répondre à tous les avis négatifs, aux positifs seulement si vous avez quelque chose à dire)
- La visibilité : ressortir naturellement le mieux possible sur les moteurs de recherche (Google) → SEO pour Search Engine Optimization (référencement naturel, ou référencement organique). Attention : nécessaire de bien cibler la clientèle et les mots clefs qu'ils utilisent → **et vous quels sont vos mots-clefs ?**
- Visibilité par site tiers interposé : être visible aussitôt sur les sites partenaires qui vous commercialisent et qui eux ressortent en première page Google. Ex : Cybevasion (option de mise en avant), Booking (Preferred hotels), Airbnb (superhost)...
- Comparaison : attention à services identiques pour pouvoir juger du rapport qualité / prix : **comment mettez-vous en avant vos services ? Votre différence ? Votre valeur ajoutée ?**
- Google Analytics : analyse de vos données de fréquentation de site Internet

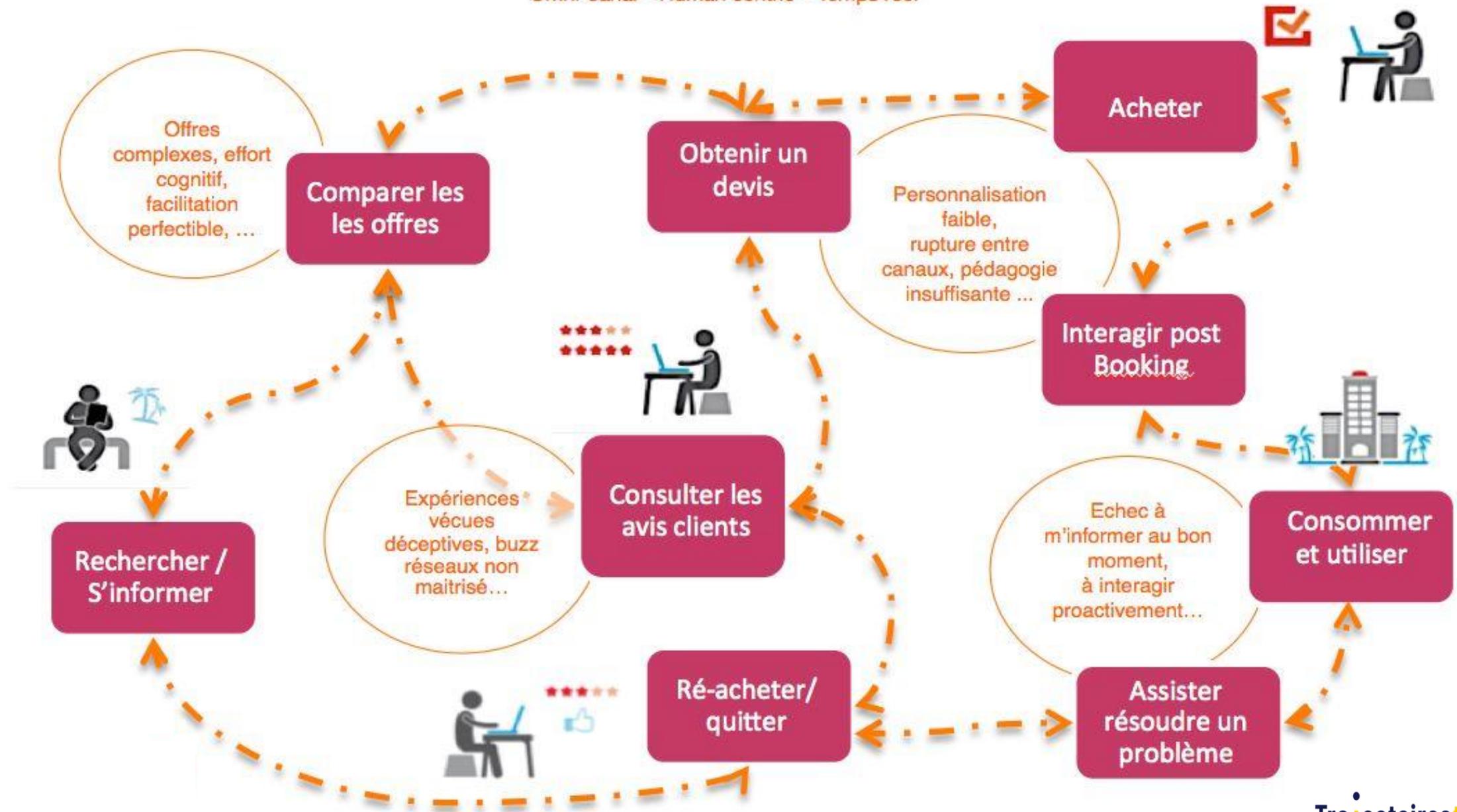


WEBMARKETING – LE PARCOURS CLIENT



Le Parcours client

Omni-canal – Human centric – Temps réel



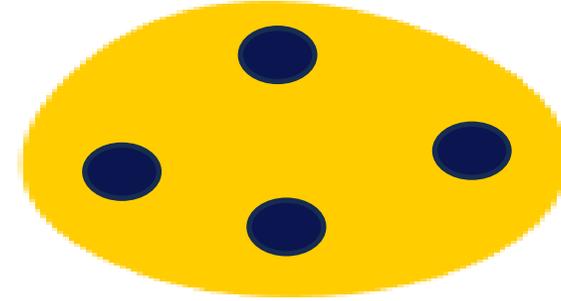
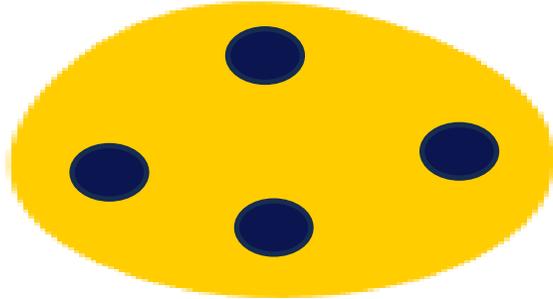


ATELIER

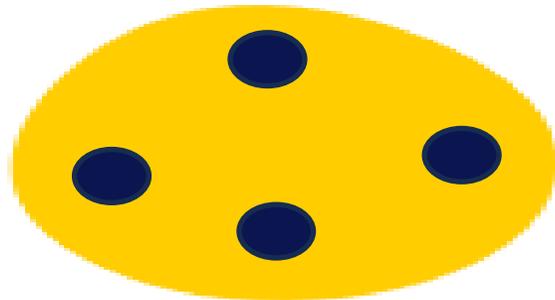


Les outils utilisés ?

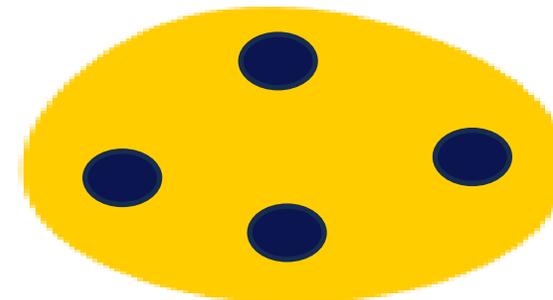
Hébergeurs
Resp îlot : Marie-Stéphanie



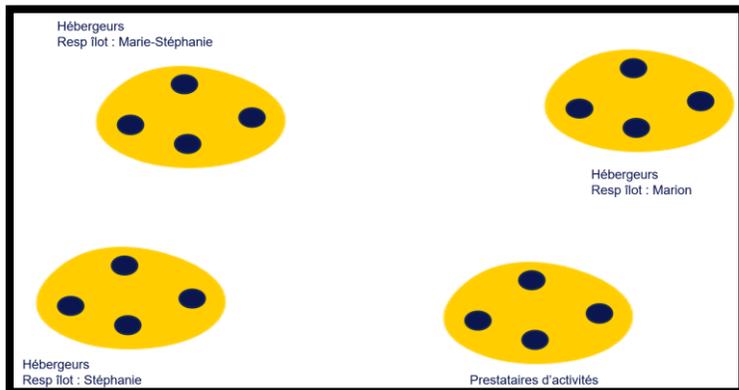
Hébergeurs
Resp îlot : Marion



Hébergeurs
Resp îlot : Stéphanie



Prestataires d'activités



En groupe, échangez et répondez aux 3 questions suivantes :

- Quelle pratique avez-vous mis en place qui fonctionne très bien pour votre commercialisation ?
- A contrario, quelle pratique n'a rien donné de positif malgré vos grands espoirs...
- Quelle pratique auriez-vous souhaité mettre en place mais que vous n'avez pas fait (par peur, par manque de moyens humains, financiers, ou de connaissances techniques, ... Quelle stratégie allez-vous développer en rentrant ?



Le rapporteur de l'îlot nous dressera un bilan de ces questions pour un débrief commun



Vos réponses et nos échanges ...



Quelle pratique avez-vous mis en place qui fonctionne très bien pour votre commercialisation ?

- Le site Internet
- Les réseaux sociaux : Facebook, Instagram, LinkedIn : chaque réseau a son public, il faut bien cibler communication et commercialisation en fonction de son public
- Flyers distribués à des partenaires stratégiques
- Partenariats ciblés : CSE, Office de Tourisme, hôtels, ...
- **L'HUMAIN dans un monde de digital** : personnalisation de l'offre et des services, avec le téléphone plus que le mail, la réponse instantanée, la régularité, la flexibilité (pas de nuitée minimum, last minute, ...), le personnel qualifié : **tout ce que les grosses entreprises ont du mal à proposer, c'est votre plu-value**
- L'effet Waouh! → apporter plus que ce que le client s'attendait, petites attentions, ...
- Plateformes qui fonctionnent : grands-gites.com , Airbnb, Cybevasion, Abritel, Gites de France, LeBonCoin (pour les locations aux étudiants)
→ où sont vos clients ? Sur quel site les trouver ?
- L'effet Waouh! → apporter plus que ce que le client s'attendait à recevoir, petites attentions, ...





Vos réponses et nos échanges ...



Quelle pratique de commercialisation avez-vous mis en place qui n'a pas fonctionné : pourquoi ? Quelles leçons en tirer ?

- Une réduction pour tous les cheminots → Offre non ciblée
- Partenariats non qualifiés sur des sites généralistes ou dédiés: Le Figaro, curiste.com, mariages.net, Abritel, LeBonCoin → sites non qualitatifs. Moralité : on regarde nos concurrents, qui publie, qui est présent, et on essaie... ou pas; on y reste... ou pas
- Mailing en B2B → non ciblé, non réseauté, difficile de se faire connaître
- Les réseaux sociaux : pas de retour, pas de ventes → cibler sa communication et l'adapter à ses cibles
- Site Internet pas optimisé au parcours client
- Carte de fidélité → outil non pertinent pour ce prestataire, à transformer en carte de parrainage pour ses clients (B2C) et ses partenaires hôteliers par exemple (B2B)





Vos réponses et nos échanges ...



Quel outil n'avez-vous pas encore mis en place par manque de moyens, temps, finance, Et que vous souhaitez développer ?

- Mise en place d'un nouveau produit en hébergement insolite : trouver le temps, les finances, les clients, le mode de promotion....
- Développer les réseaux sociaux : plus de publications qui engagent, de la publicité, de la mesure d'audience (Méta Business Suite)
- Ouvrir au public extérieur pour se faire connaître, organiser des événements
- Ventes additionnelles à développer (logiciel conseille par exemple : COZY UP)
- Développer une clientèle professionnelle : quel ciblage ? Quel type de clientèle pro : indiv / groupes / petites entreprises / grands groupes / proximité ou non / etc... → à cibler précisément pour réussir
- Développer des partenariats : définir leur pertinence, savoir changer si non efficaces, savoir récompenser les bons partenaires
- Plus de visibilité globale (flyers comme référencement)
- Pricing dynamique : varier les tarifs en fonction de l'offre et de la demande
- Optimiser la fiche Google My Business

