

Catalogue » »

» Infos générales

Forum e-Tourisme

12 octobre 2006
09.00 > 18.30

» Présentation

Comment rendre effectifs et profitables votre stratégie et votre marketing sur Internet ? Tendances et bonnes pratiques 2006-2007.

» Contenu

SPECIAL TPE/PME ET PETITS ORGANISMES

Quel autre secteur que le tourisme a connu une aussi forte mutation ces dernières années suite à l'émergence d'Internet ?... Les canaux classiques de distribution ont éclaté ; de nouveaux acteurs majeurs se sont imposés ; les voyageurs ont profondément modifié leurs comportements de consommation ; la vente en ligne a explosé ; la concurrence de l'offre s'est mondialisée ; enfin la technologie (Web 2.0) y évolue à grande vitesse.

Comment peut-on dès lors – quand on est un petit opérateur local, privé ou public – se différencier de la concurrence, défendre ses positions, conquérir de nouveaux clients ?

C'est à ces questions que cette journée d'étude s'attèlera, avec un panel d'experts, de témoins, de spécialistes, venus de Belgique et de France. En essayant d'apporter des réponses concrètes à des interrogations sensibles. Avec force d'exemples, de cas et de témoignages autour de 4 thèmes : Tendances, Stratégie, Marketing, Communication.

Chaque thème sera développé selon une même logique d'enrichissement et d'échanges :

- Présentation des intervenants du panel
- Exposé introductif structuré
- Examen des enjeux, pistes et solutions
- Discussion au sein du panel et échanges avec la salle

Avec, pour chaque séquence, un moment spécifiquement dédié à la question: **Que puis-je faire comme TPE? Et comment?**

Panel provisoire des intervenants

- Sven Aerts, ECEAT
- Mathilde Balitout, Master e-business, Lille II
- Jacques Bessières, Association française des Experts et scientifiques du Tourisme (AFEST)
- Claude Boumal, éditeur Voyage et Technologies
- Cédric Brandelard, conseiller PME, Pro-Actic PME
- Olivier Dedoncker, Emakina
- Eric Deghilage, IM in TO tv
- Olivier de Wasseige, administrateur délégué de la société Defimedia
- Sébastien Doyen, Extenseo
- Christophe Hendrick, conseiller PME, Pro-Actic PME
- Christian Janfils, consultant, Expansion

- Yann Le Fichant, Vox inzebox
- Philippe Floc'h, consultant international, European Internet Partners
- Jean-Marc Godart, General Manager de la société deciZium
- Loïc Kwan, Boardingate (Paris)
- Pierre Lelong, consultant Technofutur TIC
- Claude Virlogeux, agence Artesi Ile-de-France

Programme :

09.00 > 09.15
Accueil

09.15 > 10.30 (MARCHE)

Chiffres clés et tendances du tourisme en ligne : business et technologies explosent

- Bilan et chiffres clés du tourisme en ligne
 - Enseignements 2005-2006, tendances 2007 : monde, USA, Europe, Belgique > usages, consommation, pratiques,...
 - Quelle croissance pour le marché du voyage en ligne ?
 - Qui prépare ? Qui réserve en ligne ?
 - Le packaging dynamique
 - Le repositionnement des GDS, l'irruption des IDS et ADS
 - Roadmap des acteurs du e-tourisme
 - Poursuite de la restructuration du secteur
 - Quels enseignements du marché américain ?
- Le tourisme-internaute sous la loupe des enquêtes et études
 - Tendances Business et privé
 - Un profil dominant
 - Appréhender les nouveaux comportements d'achat de tourisme et loisirs
 - Attentes et comportements : consommateur, zapping, information et réservation, sur-mesure, last minute, court séjour, prix vs service ?
 - Vers un tourisme thématique et durable ?
 - La parole aux consommateurs : Sites Web, relation clients, transparence des prix... : comment les internautes jugent les acteurs et les pratiques du tourisme en ligne ?
 - Qu'attendent les consommateurs de services touristiques et/ou de loisirs ? (Voyages, hébergement, activités)
 - Impacts des nouveaux loisirs, conquête du temps libre du consommateur.
- Technologies : l'obsolescence technique en 2007 face au Web 2.0 ?
 - Comprendre le Web 2.0
 - L'émergence des réseaux sociaux
 - Les technologies du Web 2.0
 - Tour d'horizon dans le tourisme : bllogs, Wiki, RSS, API, XML, Ajax, Wireless, folksonomies,...

10.30 > 10.50
Pause

10.50 > 11.30 (STRATEGIE & MARKETING)

Faut-il adapter son positionnement stratégique ? Les 9 clés du succès d'une stratégie e-tourisme en 2006-2007

- Impact du marketing en ligne et d'Internet sur la stratégie
- Quels positionnements avec quelle offre dans un environnement hyperconcurrentiel ?
- Réussir à « se différencier » et créer une valeur spécifique, c'est possible
- Quels services offrir au touriste internaute avant, pendant, après son voyage ?
- Les stratégies possibles de communication touristique
- L'hypersegmentation, mouvement de fond : le marketing de niche
- Création de réseaux locaux de PME et développement de stratégies collectives
- Comment créer et renforcer sa marque ?
- Faut-il se regrouper et mutualiser les ressources ?
- Etude comparative de l'image et du positionnement en ligne de différentes régions européennes
- Vendre en direct ou s'adosser aux nouveaux intermédiaires (IDS, ADS,...) ?
- Les politiques tarifaires en ligne

- Le kit de survie stratégique et marketing d'une PME du tourisme (9 clés)

11.30 > 12.30 (CONCEPTION DE SITE)

2006-2007 : de nouveaux sites Web pour plus d'ergonomie, de confort et d'interactivité

- Les tendances en matière de conception de sites dans le tourisme
- Optimiser les processus d'avant et après-vente
- Comment mettre en scène ses services, renforcer l'imaginaire autour de son offre... ?
- Tour d'horizon en ligne des nouveaux services en matière de tourisme (Web 2.0)
- Quels outils employer pour faire de son site un média efficace ?
- Toujours plus de rapidité, de convivialité, de confort d'utilisation
- Des approches tribales, événementielles et thématiques
- Aides à la décision et au choix
- La cartographie omniprésente
- Des moteurs de recherche de plus en plus simples d'apparence
- L'avis des utilisateurs au service d'un marketing communautaire de l'expérience
- Des aides à la préparation du voyage ou du séjour : simulateurs, téléchargements,...
- Aider à la sélection
- Cross-selling, personnalisation, up-selling,...
- L'avènement du son, de la vidéo à chaque coin de page
- La réservation en ligne : opportunités, risques, solutions
- Remplacer son site par un blog ? Se satisfaire d'une présence sur des portails
- Comment le faire vivre son site et l'animer ?

12h30- 14h00

Repas : buffet

14.00 > 15.20 (COMMUNICATION)

Conquérir les clients : de nouveaux outils marketing...

- Le cycle de vie du marketing touristique et opportunités TIC
- Etat des lieux de la saturation du Web touristique
- Bilan comparatif de l'efficacité des différents canaux de promotion et de communication
- Apports du merchandising
- Tendances et bonnes pratiques (nombreux cas et exemples à l'appui) :
- Le référencement est-il toujours efficace ?
- Partenariats de contenus (advertorial)
- Achat de liens commerciaux : trop cher ?
- L'emailing se découvre de nouveaux formats, de nouvelles fonctionnalités et joue la personnalisation
- Vers l'émergence de nouveaux outils push
- Les bannières publicitaires redressent la tête
- L'échange de liens et la création de réseaux : mailler les sites d'information touristique
- S'associer au phénomène communautaire : blogs, wiki, guides touristiques collaboratifs, communautés d'échange
- L'explosion du Buzzmarketing (marketing viral)
- Les programmes d'affiliation et les comparateurs de prix : qu'en penser ? et comment réussir son entrée
- Le jeu et l'humour pour créer l'interactivité
- Jouer l'événementiel
- Miser sur le marketing de l'expérience
- Le mode d'accès MAJEUR de demain : le portail cartographique – Typologies, Tendances, Technologies
- Comment s'inscrire dans les nouveaux canaux de distribution-commercialisation ? Et comment les choisir ?
- ADS et IDS (centrales de réservation)
- Autres marketplaces

- eBAy se lance dans les voyages
- Amateurs et faux professionnels

15.20 > 15.40
Pause

15.40 > 16.30 (GESTION DE LA RELATION CLIENT)

Donner la parole au client et mieux le connaître et le fidéliser : enjeux et solutions

- Cycle de vie de la consommation touristique
- Avant, pendant et après le voyage
- Qu'en attendent les internautes ?
- Les pratiques innovantes de la relation clients
- Comment parvenir à rassurer le consommateur ?
- Que peut-on faire aujourd'hui, avec quels outils ?
- Aides à la décision
- Conseils, réclamations... : Relever le défi de la relation clients sur Internet
- Sur place, les aider à mieux comprendre : Les audioguides, géolocalisation, gps,...
- Après le voyage, la fidélisation
- Analyse quantitative et qualitative des trafics, parcours et comportements

16.30 > 17.30 (MISE EN RESEAU)

Table ronde finale : Quelles stratégies spécifiques et quelles complémentarités développer entre offices, agences, tour-opérateurs, transporteurs, hébergeurs, hôteliers, camping, villages de vacances... ?

- Quels rôles attendre des opérateurs publics de promotion touristique ?
- Projets Internet en Wallonie et à Bruxelles
- Politiques publiques de communication en ligne : objectifs, moyens financiers
- Derrière les sites Web : systèmes de gestion de destination, centrales de réservation, call centers,.. qu'en est-il ?
- Vers un rapprochement public/privé ? Un nouveau partage de responsabilités ?
- Quels modèles économiques déployer ?

18.30 > ...
Cocktail

Partenaires

Ce Forum est un **projet transfrontalier**, développé dans le cadre du programme **Interreg III-A « Etoile-PME »**, Wallonie-France-Flandre, avec le soutien du FEDER, ainsi qu'en partenariat avec "MLG Consulting" et "Voyages et Technologies". L'objectif d'Etoile – PME est de favoriser une mutualisation des connaissances et des savoir-faire entre experts franco-wallons dans le domaine de la formation et de l'accompagnement des PME en matière d'intégration des technologies de l'information dans leurs stratégies et processus.



Voyage & technologies

LA LETTRE D'INFORMATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DU TOURISME ET DU VOYAGE