



UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE

un service



FICHE PRATIQUE / Tous professionnels

Connaître ma destination touristique

FAIRE DÉCOUVRIR MA DESTINATION



Vous aimez votre ville, votre région ? Faites-le savoir à vos clients, montrez-leur comment l'apprécier ! Apprenez à mieux connaître votre destination pour la partager avec vos clients, les faire sortir des sentiers battus et faire de leur visite, de leur séjour, un moment privilégié, les incitant à revenir, à en parler autour d'eux, et ainsi développer votre activité ! Vous voilà devenu un véritable "ambassadeur" de votre destination, un rôle que chacun peut tenir, à condition de s'inspirer de ces quelques conseils.

BON À SAVOIR

***FAIRE DÉCOUVRIR SA
DESTINATION, C'EST LA
VALORISER POUR
RENFORCER L'IMAGE
D'UN TERRITOIRE
ACCUEILLANT ET
DYNAMIQUE !***



***Pour plus d'infos
www.high-hospitality.cci.fr***

Vous faites le plus beau métier du monde car vous êtes les premiers ambassadeurs de la destination France !

Votre CCI vous propose de suivre son nouveau programme High Hospitality.

Un programme fait pour vous...

Vous pourrez améliorer votre qualité d'accueil, renforcer vos compétences et celles de vos équipes, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle et développer votre activité.

Bienvenue à la High Hospitality Academy !

Vous les accueillez, nous vous accompagnons.

Le réseau des CCI est un interlocuteur privilégié pour les entreprises du tourisme. Il intervient à la fois en matière d'accompagnement au développement commercial et à la performance des entreprises (qualité, numérique, marketing, réglementations, RH, ...) mais également sur l'analyse des tendances qui feront le tourisme de demain. Les CCI sont des partenaires opérationnels pour valoriser et renforcer l'attractivité des destinations.

Chaque année, les CCI de France accompagnent 25 000 entreprises du réseau tourisme.



Contact CCI France

Laurent Andureau
Chargé de mission Tourisme
l.andureau@ccifrance.fr
01.40.69.37.00

En amont de la venue de vos clients

- **Informez-vous sur votre destination** (histoire, culture, évolution des activités...) pour mieux la comprendre et en parler.
- **Identifiez les spécificités de votre territoire** (sites remarquables, lieux incontournables, savoir-faire, bonnes adresses) pour les partager.
- **Interrogez-vous sur les besoins et attentes de vos clientèles** (individuels, groupes...) pour mieux répondre à leurs attentes.
- **Présentez votre destination dans un livret découverte ou livret d'accueil** :
 - Imaginez des itinéraires de découverte thématique (patrimoine, nature,...) à partir de votre établissement (plan ou carte, nombre de kms, sites remarquables, lieux de restauration...).
 - Faites une présentation synthétique des sites les plus attractifs.
- **Communiquez sur votre site internet** :
 - Présentez votre destination dès la page d'accueil de votre site internet, les lieux à visiter, les activités... dans un onglet « à proximité ».
 - Si vous êtes hébergeur, assurez-vous de moyens de réservation des activités ou lieux de visite simples ou faites un renvoi vers l'office de tourisme.
- **Travaillez en réseau avec les professionnels et partenaires du tourisme** :
 - Identifiez vos partenaires de promotion (institutionnels ou privés).
 - Transmettez-leur les informations concernant votre offre, un événement que vous organisez, une promotion...
 - **Montez des actions ou des produits en partenariat** (l'union fait la force... et le chiffre d'affaires !).

Lors de la venue de vos clients

- **Passez de la simple information à la prescription** (« je suis sûr que ce site, cette activité vous plaira beaucoup », « vous qui aimez les spécialités régionales, vous allez vous régaler dans ce restaurant ») plutôt qu'une énumération de tout ce que recèle votre destination.
- **Consultez régulièrement l'agenda des manifestations culturelles et sportives de votre destination** :
 - vous pourrez anticiper les attentes de vos clients (activités, sorties,...) et vous organiser pour les honorer.
 - vous pourrez en parler avec fiabilité, précision et intérêt et ainsi inciter vos clients à y participer.
- **Recommandez vos partenaires** (commerçants, restaurateurs, taxis...) pour améliorer les retombées économiques de la destination.

Après le départ de vos clients

- **Faites témoigner vos clients** sur votre site ou sur les réseaux sociaux de votre établissement ou de la destination.
- **Communiquez plusieurs fois par an** pour faire connaître une nouvelle offre, un nouveau produit, une promotion, envoyer vos vœux...