

Appel à candidatures ouvert aux hébergeurs

Jusqu'alors proposé aux sites de visite, nous allons expérimenter la déclinaison de **notre accompagnement sur « l'expérience client »** aux hébergeurs : **hôtels, hôtellerie de plein air, locatifs et chambres d'hôtes** présentant des enjeux touristiques et stratégiques forts pour l'Oise.

Dans cette démarche, nous lançons un appel pour trouver **3 candidats pour tester notre nouveau service de diagnostic** de l'expérience client au sein de votre établissement.

Le secteur de l'hébergement doit rivaliser d'ingéniosité pour attirer sa clientèle. Pour déclencher les réservations, il est aujourd'hui nécessaire d'offrir une **expérience client différenciante**, et cela à chaque étape du parcours client.

L'expérience client : notion fondamentale

L'expérience client désigne **« l'ensemble des émotions et sentiments ressentis par un client avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service. »** (source : Définitions marketing).

C'est par conséquent **le résultat de l'ensemble des interactions qu'un client a eu avec la marque ou l'entreprise, directement ou indirectement (cf. avis d'autres clients) et ce à chaque étape du parcours d'achat : avant, pendant et après la vente.**

Si l'expérience peut pour partie renvoyer à la relation client, elle diffère en ce qu'elle adresse un cadre plus large – l'avant achat notamment – et vise les émotions.

En outre, l'expérience d'un client échappe en partie au contrôle de l'entreprise ou de la marque, dans la mesure où elle repose sur des éléments subjectifs – par exemple ce que ce client a pu lire sur la toile (cf. blogs, comparatifs, etc...).

Dernière différence – et non des moindres – avec la relation client : l'expérience client s'appuie sur des process tournés vers les utilisateurs. Ces derniers sont placés au centre. C'est un changement de paradigme.

L'expérience client (ou l'expérience utilisateur) est **l'affaire de tous dans l'organisation.**

La notion d'expérience client est intéressante dans le secteur de l'hébergement touristique puisque justement **les clients recherchent une expérience particulière.** Il ne s'agit plus de loger et nourrir des clients mais de **leur proposer d'autres services pour se différencier, les satisfaire et les fidéliser.**

Source : <https://www.marketing-management.io/>

Testez gratuitement notre diagnostic « Expérience client » !

Vous souhaitez faire le point sur l'expérience de vos clients au sein de votre hébergement ? Profitez d'un diagnostic gratuit proposé par Oise Tourisme.

Ce que le diagnostic va vous apporter :

1. Une analyse de votre expérience client réalisée gratuitement par les équipes de Oise Tourisme.

- Vous avez la possibilité de choisir une problématique client liée à votre



Bertrand
POUILLAUDE

Chargé du
développement des
projets immobiliers
touristiques

Tél. : 03 64 60 60
22

établissement, sur laquelle vous aimeriez que l'on travaille.

- Si votre équipe le souhaite, vous pouvez participer aux observations terrains.

2. Des pistes d'améliorations présentées lors d'une demi-journée de restitution

- Vous bénéficierez d'un état des lieux précis et détaillé de votre expérience client sur votre établissement.
- Nous présenterons des préconisations ciblées, que vous aurez la possibilité d'affiner et de co-construire avec notre équipe.
- Vous ressortirez avec un ou plusieurs concepts pour améliorer votre expérience client.

Ce que l'on va attendre de vous :

Vous rendre **disponible** pour la réalisation du diagnostic.

Nous partager un **feedback détaillé** du service une fois finalisé.

Cette phase de **test produit** est une réelle opportunité pour nous de pouvoir concevoir dans un second temps, l'accompagnement le plus adapté possible à vos attentes et besoins très spécifiques.

Découvrez juste après le diagnostic en détails !

JE SUIS CANDIDAT !

DIAGNOSTIC DE MON EXPERIENCE CLIENT

La satisfaction de vos clients est votre priorité. Pourtant, il n'est pas toujours facile d'être objectif quand on est présent sur site au quotidien et que l'on connaît son offre par cœur. Certains éléments clés peuvent échapper à votre vigilance et être source de déception pour vos clients. Pour vous aider à prendre du recul sur votre activité, Oise Tourisme vous propose un diagnostic de votre expérience client.

Cible : Hôtels et campings

Format : 1 demi-journée

Tarif : gratuit

Les objectifs :

- Mieux comprendre le comportement et les besoins de vos clients
- Evaluer leur satisfaction, déceler les freins et les leviers d'opportunités

Les +

- Une enquête terrain pour mieux comprendre les attentes des visiteurs
- Une approche globale de votre parcours client : on étudie tous les points de contact avec vos visiteurs à la fois physique et digitaux
- Un regard extérieur et neutre sur votre activité

PROGRAMME

RDV de cadrage

Un entretien est réalisé afin de déterminer une problématique précise à étudier.

Une analyse de votre présence sur le web

Nous passons en revue le parcours numérique de votre établissement. Le client trouve-t-il toutes les informations nécessaires à l'organisation de son séjour ? Peut-il réserver et payer en ligne ?

Une enquête terrain

Nous venons une demi-journée sur site afin d'observer et d'interroger vos visiteurs sur leur expérience de visite

et d'interroger vos visiteurs sur leur expérience de visite.

La restitution de votre diagnostic

Nous vous partageons nos préconisations lors d'un RDV en visio : quelles problématiques avons-nous rencontré ? Quels sont vos points forts et comment capitaliser dessus ? Un compte rendu vous sera également transmis par mail.

JE SUIS CANDIDAT !



Agence de
DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

Cette page est extraite du site www.oisetourisme-pro.com