

Programme

Contexte :

Avec des visiteurs qui sont de plus en plus en recherche d'expériences, les propositions des destinations en terme de visites guidées sont un superbe terrain d'expérimentation. Aussi, les catalogues s'enrichissent, les produits proposés sont mieux ciblés, et les lieux investis par ces visites guidées se diversifient. Comment, en 2015, peut-on être innovant dans sa proposition de visites guidées pour développer son chiffre d'affaires ?

Objectifs :

- Appréhender la visite guidée par l'entrée client
- S'inspirer de retours d'expériences variés d'offices de tourisme
- Imaginer la complémentarité entre offre institutionnelle et offre privée
- Faire émerger de nouvelles idées

Lieu : Mont de Marsan (salle du conseil)

Contenu :

9h30 : Accueil café

10h00 : Le monde de la visite guidée change

→ Eléments de cadrage : nouvelles attentes clientèles, nouvelles offres et nouveaux métiers ?
Fabien Raimbaud et Jean-Baptiste Soubagné - MOPA
Céline Boute - Comité Régional du Tourisme d'Aquitaine

→ Nouvelles offres émergentes : les plateformes collaboratives de visites guidées, quel bénéfice client, quel modèle économique ?
Stéphane Millet, plateforme Guide Like You www.guidelikeyou.com

11h15 : S'adapter et se différencier en tant qu'office de tourisme, comment faire :

- En misant sur la mutualisation entre offices de tourisme
Retour d'expérience de 3 offices de tourisme qui travaillent sur une offre commune de visites guidées.
Christophe Zamprognio, Office de tourisme Le Marsan Agglomération.
- En proposant un regard décalé et sensible
Une stratégie « visites guidées » co-construite avec un collectif d'artistes et basée sur un contenu recueilli auprès des habitants.
Retour d'expérience de l'Office de tourisme du Créonnais (Laurence Giuliani) et de la Compagnie Digital Samovar (Pascaline Marot).
- En renouvelant régulièrement l'offre
Une stratégie « visites guidées » basée sur un contenu de visites en perpétuel mouvement élaboré par l'équipe de l'office.
Retour d'expérience de l'Office de tourisme du Grand Saint-Emilionnais. Cécile Aussourd et Christelle Bonner.

13h00 : Déjeuner

14h30 : Prenons un peu de hauteur !

Benchmarking des visites guidées. Quels ingrédients permettent à un office de tourisme de réussir sa stratégie visites guidées ?

Karine Estaun, consultant formatrice Tourism Development www.tourism-development.fr

16h15 : Privilégier la complémentarité ?

Une stratégie « visites guidées » basée sur un contenu qui s'appuie sur une complémentarité « offre greeters » assurée par les habitants et « offre visites guidées » assurée par l'office de tourisme

Exposé à distance de l'Office de tourisme de Mulhouse. Nathalie Birling

16h45 : Conclusion de la journée

Jean-Baptiste Soubaigné et Fabien Raimbaud, MOPA

