

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

RESTEZ CONNECTÉS

LES
RENDEZ-VOUS
DU CRT

PROVENCE



alpes

CÔTE D'AZUR

FRANCE

RÉGION
SUD
PROVENCE
ALPES
CÔTE D'AZUR



COMITÉ
RÉGIONAL
DE TOURISME



RENDEZ-VOUS DU CRT N°5

« Key Performance Indicator » (KPI)

BIEN CHOISIR SES INDICATEURS POUR EVALUER SES RESULTATS

CE RENDEZ-VOUS

Principes de fonctionnement

Pourquoi ?

- ✓ Pour mieux piloter sa stratégie marketing et commerciale
- ✓ Pour optimiser ses performances

Qui ?

- ✓ Pour les destinations mais aussi pour les prestataires touristiques

Comment ?

- ✓ Un intervenant expert qui va vous apporter des conseils pratiques, des outils, des méthodes et des cas d'études précis
- ✓ Des échanges (questions/réponses) et un partage d'expériences avec votre participation

Quand ? Et où ?

3 dates – 3 lieux dans la région

Lourmarin le 12 novembre 2019

Gap le 13 novembre 2019

Puget sur Argens le 14 novembre 2019





RDV DU CRT N°5

EXEMPLES D' ACTIONS DU CRT EN MATIERE D' EVALUATION

RDVF 2019
FAIRGUEST
EXPEDIA

L'ÉVALUATION AU CRT

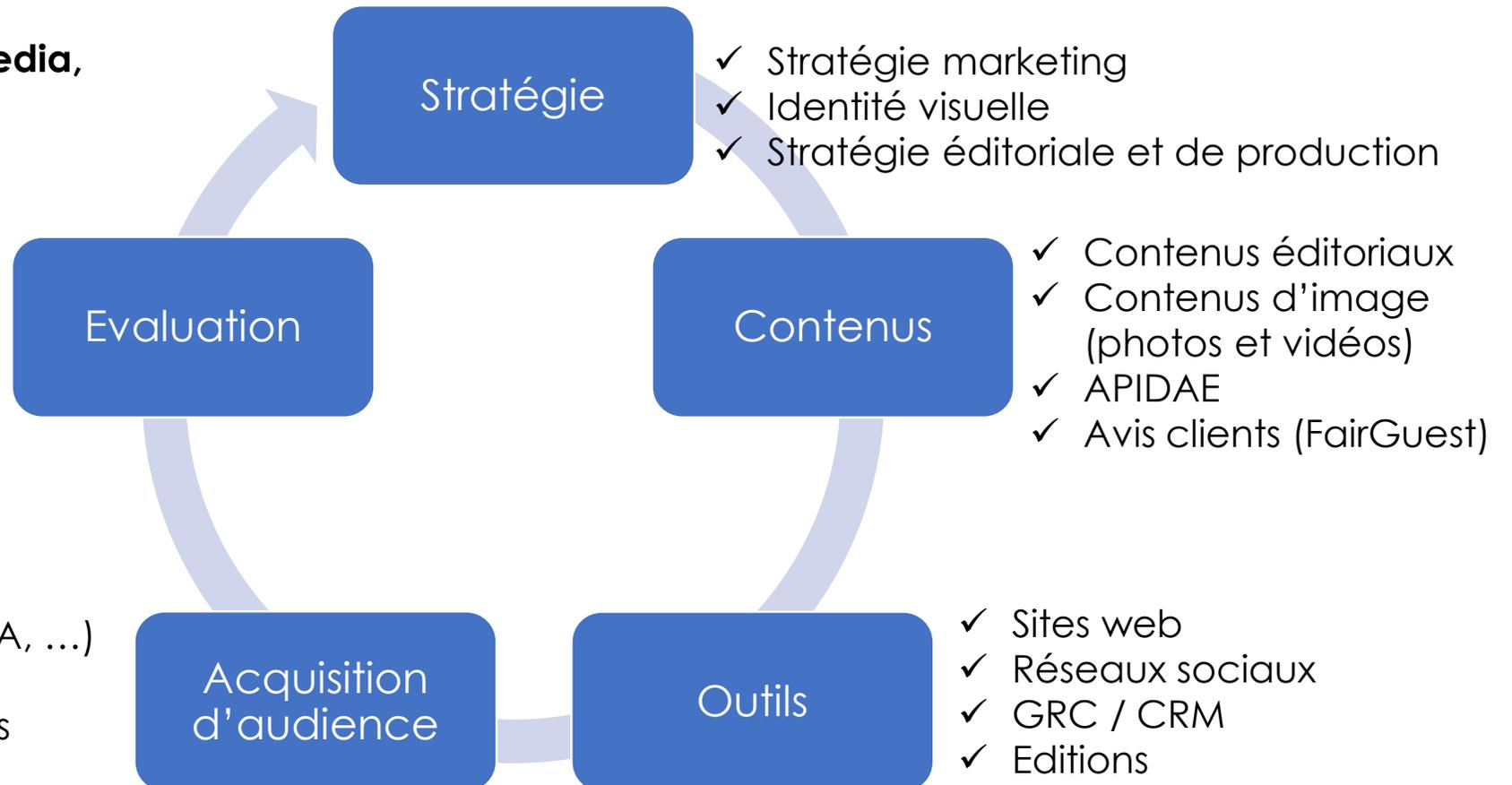
Une place de + en + importante dans la stratégie du CRT

Une Evaluation qui s'adapte aux types d'action

- BtoB ou BtoC
- Digitale
- Presse
- Intermédiation
- Stimulation des ventes (Expedia, Hôtel.com...)
- Évènementiel

- ✓ **Audience**
- ✓ **Engagement**
- ✓ **Retombées**

- ✓ Référencement (SEO, SEA, ...)
- ✓ Marketing direct
- ✓ Campagnes publicitaires
- ✓ Évènementiel



EXEMPLE : RENDEZ-VOUS France 2019

Bilan organisationnel + l'évaluation de la programmation avant/après l'évènement



SALON RENDEZ-VOUS EN FRANCE, AVANT, APRÈS

RÉSULTATS ENQUÊTE DE PROGRAMMATION DE LA RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR

93%

PROGRAMMAIENT DÉJÀ UN SÉJOUR DANS UN AU MOINS UNE DESTINATION DE LA RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR AVANT LE SALON

48%

DÉFINISSENT LA RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR COMME UNE DESTINATION GLOBALE AVEC DIFFÉRENTES DIMENSIONS

73%

SOUHAITENT RENCONTRER DES PROFESSIONNELS DU TOURISME DE PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR DANS LE CADRE D'UN ÉDUCTOUR

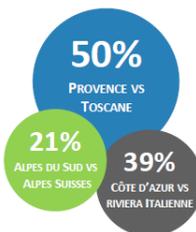
LA PROGRAMMATION PORTE SUR

LA THÉMATIQUE : CULTURE **63%**

LA CLIENTÈLE : INDIVIDUELLES **61%**

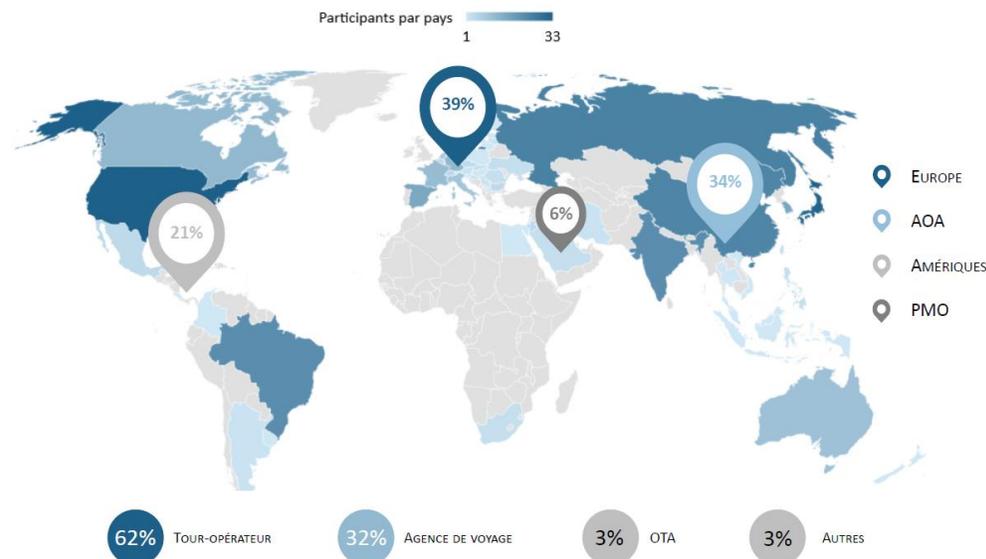
LE TERRITOIRE : CÔTE D'AZUR - NICE **80%**

LA SAISON : ÉTÉ **85%**



LA RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

	+	-
DIVERSITÉ DE L'OFFRE	72%	NIVEAU DE PRIX 55%
ART DE VIVRE	67%	ACCESSIBILITÉ VERS LA DESTINATION 48%
PATRIMOINE HISTORIQUE ET CULTUREL	56%	ACCÈS À L'INTÉRIEUR DE LA RÉGION 42%
PAYSAGE	55%	QUALITÉ DES HÉBERGEMENTS 27%
CLIMAT	51%	QUALITÉ DES SERVICES 19%



✓ Bilan de l'organisation, satisfaction exposants/visiteurs

NOUVEAU

✓ Mesurer l'impact du salon sur la programmation de nos 3 destinations avec 2 vagues d'enquêtes ; 2019 & 2020

EXEMPLE : campagne digitale Provence

Des dispositifs d'évaluation adaptés aux investissements

Objectifs

- ✓ - Développer la notoriété auprès des jeunes actifs
- ✓ - Stimuler les ventes à l'automne

KPI

- ✓ Audience ; 154 millions d'impressions, 47 500 clicks, Taux de 0,03%
- ✓ 7,8 millions \$ réservations, dont 4,5 millions de \$ (exposés campagne)
- ✓ +18% des réservations durant la campagne +10 points vs avant
- ✓ Performances comparées des 230 hôtels partenaires vs autres

Post test

- ✓ Enquête en ligne auprès d'échantillons cibles de la population (500 par pays)
- ✓ Mémorisation, perception des bandeaux, intentions de séjours, types de séjours, valeur/thématiques associées à la Provence,...



EXEMPLE : E-réputation

L'outil FAIRGUEST : le CRT suit plus de 4 000 prestations

E-RÉPUTATION

AVIS NOUS

INTÉR

Suivi des avis clients
FairGuest

4000 prestations
touristiques suivies



EXEMPLE : E-réputation

L'outil FAIRGUEST : le CRT suit plus de 4 000 prestations

 **845 000** AVIS **+24 %**
(PAR RAPPORT À 2017)

SUR 3 858 ÉTABLISSEMENTS SUIVIS

8,2 /10
Note globale

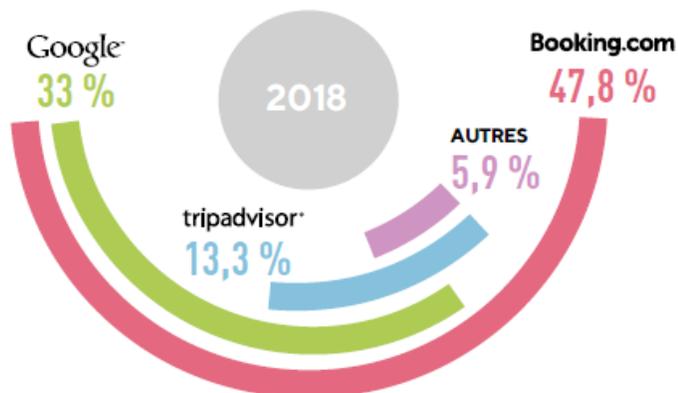


80 % des avis sont bons,
très bons ou excellents

44% **EXCELLENT**
24% Très bon
12% Bon
16% Moyen
4% Médiocre

RÉPARTITION PAR PROVIDERS

En % des avis



NOMBRE D'AVIS ET NOTE MOYENNE PAR TYPOLOGIE D'ÉTABLISSEMENT

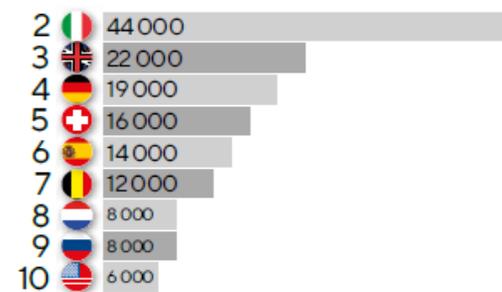
	Nombre d'avis	Évolution 2017/2018	Note moyenne
Hôtels	547 000	+15%	8,1
Restaurants	93 000	+19%	8,6
Sites de visite	63 000	+167%	8,8
Campings	63 000	+34%	8,1
Villages Vacances	59 000	+26%	7,7



ORIGINE DES AVIS ET NOTE MOYENNE PAR PAYS D'ORIGINE

Sur les providers permettant la qualification d'origine en Provence-Alpes-Côte d'Azur

N°1 
237 000
avis



Notes moyenne sur 10



42% DES AVIS DÉPOSÉS EN
JUILLET, AOÛT ET SEPTEMBRE



SAISONNALITÉ DES AVIS DÉPOSÉS

Pendant l'année 2018

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
5 %	5 %	6 %	7 %	9 %	9 %	13 %	17 %	12 %	8 %	5 %	4 %

RDV DU CRT N°5

POUR EN PARLER AUJOURD'HUI

GUILLEM SALLES
Consultant en marketing digital

+33 6 33 33 49 35 guillem.salles@gmail.com



STRATÉGIE
DIGITALE



PUBLICITÉ
EN LIGNE



RÉFÉRENCEMENT
LOCAL



CRÉA/REFONTE
DE SITES WEB





RDV DU CRT N°5

AVANT DE PARTIR !

AGENDA
EVALUATION



AGENDA

Les Rdv du CRT reviennent en 2020

5 thèmes traités :

Tendances « food » : s'adapter aux nouvelles attentes des clientèles

>14, 15 et 16 janvier

Chine : saisir les opportunités d'un marché en constante évolution

>Vendredi 27 mars matin

Japon et Corée, des marchés asiatiques matures à forte valeur ajoutée

>Vendredi 27 mars après-midi

Piloter sa distribution en ligne dans un contexte commercial fluctuant

> 22, 23 et 24 septembre

Optimiser ses photos et vidéos pour booster son image

>17, 18 et 19 novembre

EVALUATION

Faites-nous un retour sur ce rendez-vous !



<http://bit.ly/RDVCRT5>

RENDEZ-VOUS DU CRT

Rendez-vous du CRT N°5 - Bien choisir ses indicateurs - 12/13 et 14 novembre 2019-

Merci de prendre quelques minutes pour remplir ce questionnaire et nous aider ainsi à répondre au plus près de vos attentes.



SUIVANT

Page 1 sur 5