

Plan d'Actions 2012

Après Internet, les Offices de Tourisme doivent faire face à l'émergence des smartphones et des tablettes numériques, qui modifient considérablement les comportements des consommateurs, notamment lorsqu'ils sont arrivés sur le lieu de leur destination. Avec ses outils performants et de plus en plus accessibles par tous, le visiteur détient l'information. Ainsi, pour poursuivre ses missions d'accueil, d'informations et de promotion du territoire, l'Office de Tourisme doit mettre le consommateur au centre de sa stratégie de communication. Il doit être présent sur le Web 2.0, le web social, le web participatif. Le visiteur veut pouvoir partager, commenter, inter-réagir, ... L'Office de Tourisme doit donc s'adapter : conseiller les visiteurs selon leurs attentes, dans un espace d'accueil et de vente adapté en leur mettant à disposition des tablettes numériques, apporter des services complémentaires comme disposer d'une connexion Wifi, être visible sur les réseaux sociaux, animer des communautés, disposer d'une version mobile de son propre site Internet... Les Offices de Tourisme doivent faire leur révolution numérique !

LES PROJETS

➤ Dans le domaine de l'e-tourisme

- **Adapter l'accueil de l'Office de Tourisme aux nouvelles technologies**
 - mettre en place un **Hotspot Wifi**, pour que le visiteur puisse se connecter à Internet via son ordinateur ou son smartphone
 - équiper le personnel de **tablettes numériques** pour une meilleure promotion du territoire
- **Disposer de versions étrangères (anglais et allemand)** de la nouvelle version du site Internet, qui sera en ligne en avril 2012.
- **Développer une version Mobile du site** avec géo-localisation.
- **Développer la vente en ligne** des produits boutique, de la billetterie et des prestataires touristiques adhérents grâce à la nouvelle version du site Internet.
- Animer les **réseaux sociaux** et développer les communautés

➤ Dans le secteur de la promotion

- **Refondre le guide touristique de l'auxerrois** pour en faire un magazine de séduction à destination d'une clientèle plutôt haut de gamme et féminine.
- **Intensifier les accueils de presse** en lien avec Bourgogne Tourisme et Yonne Tourisme
- Démarcher la **clientèle allemande** (ITB Berlin)
- Favoriser les **relations publiques** et développer le **partenariat local**
- **Maintenir les opérations de promotion locales** (Jeudis du goût, samedis gourmands et Picnic Fantastic)



www.ot-auxerre.fr



facebook



twitter

LES ACTIONS RENOUVELEES

➤ Accueil, information du public et ventes au comptoir

- **Bureau d'accueil principal** ouvert 7 jours sur 7 toute l'année pour l'accueil et l'information touristique des touristes français et étrangers de passage à Auxerre et pour la diffusion de l'information locale auprès des auxerrois et des icaunais.
- **Antenne installée place de l'Hôtel de Ville** ouvert 7 jours sur 7 du 1^{er} juillet au 16 septembre, les dimanches précédant Noël, les jours fériés (au printemps) et du mardi au samedi tout le reste de l'année.
- **Boutique** (Guide et Affiches d'Auxerre et de l'Auxerrois, topo-guides des sentiers de randonnées, faïences auxerroises, ligne de produits Cadet Roussel, boutique AJA...) avec une mise en valeur thématique des produits.
- **Billetterie** pour toutes les manifestations et spectacles de la région avec un partenariat avec Digitick.
- **Promotion de l'offre touristique, culturelle et commerciale** d'Auxerre et de sa région : visites guidées, passeports, ...
- **Location de bateaux électriques et de V.T.C.**
- **Réservation hôtelière** de dernière minute.
- **Participation aux actions d'accueil** en faveur des nouveaux arrivants avec AVF Accueil, la Ville d'Auxerre, la Maison de la Jeunesse, l'IUT et pour certaines entreprises.

➤ Edition - Promotion

- **Réalisation et diffusion d'éditions d'accueil et de promotion**
 - **Guide des hébergements et de la restauration d'Auxerre et de l'Auxerrois adhérents à l'Office de Tourisme** (français/anglais) : Tirage de 10 000 exemplaires.
 - **Plan détaillé de la ville d'Auxerre et carte de l'auxerrois** : Tirage de 25000 exemplaires du plan général et 5 000 exemplaires de plan du centre ville format A3.
 - **Plan touristique « Sur les traces de Cadet Roussel »** (en 5 langues) : Retirage de 5 000 exemplaires en italien et 5 000 exemplaires en néerlandais.
 - **Guide Touristique de l'Auxerrois** : Refonte du guide. Tirage de 18 000 exemplaires en français et 5 000 exemplaires en anglais.
 - le **Petit Débrouillard** (guide pratique) : Tirage de 15 000 exemplaires.
 - **Documentation d'appel 3 volets** : Tirage de 5 000 exemplaires en anglais.
 - **Flyer Bateaux et vélos** : 15 000 ex.
 - **Flyer et Affiches Voyageur** : 20 000 ex.
 - **Programme et Affiches « Garçon, la note ! »** : 20 000 ex.



www.ot-auxerre.fr



facebook



twitter

- **Mises à Jour régulières d'éditions** : guide vert, guide du routard,...
- **Mise en ligne de notre site Internet** en version française et traduction du site pour les versions étrangères
- **Edition mensuelle d'une newsletter** pour le grand public diffusée à 2500 abonnés et d'une newsletter à 250 professionnels du tourisme.
- **Actions de promotion** à travers la participation à des **SALONS GRAND PUBLIC ET PROFESSIONNELS** en France et à l'étranger en partenariat avec nos prestataires
 - SALON DES VACANCES à Bruxelles (GP)
 - SALON DE L'AGRICULTURE à Paris (GP)
 - ITB Berlin (GP et P)
 - LOISIREXPO à Paris (P)
- **Promotion de l'Auxerrois sur des manifestations locales à envergure départementale, régionale ou nationale** (Fleurs de Vigne, ...).
- **Diffusion de nos éditions** sur les grands événements culturels ou sportifs et pour les congrès se déroulant à Auxerre.
- **Publicité** dans des médias spécialisés, sur l'agenda de la Ville, sur l'annuaire, sur les pages électroniques, diffusion de messages en pré décrochage téléphonique.
- Edition d'une **lettre d'information** trimestrielle « **l'Elan Vital** » à destination de nos adhérents et partenaires touristiques et de la presse.

➤ Commercialisation

- Elaboration d'une brochure « **Visites et circuits touristiques** » à 1 200 exemplaires pour les groupes à destination des clubs de troisième âge, des agences de voyage, des comités d'entreprise en français, anglais et allemand.
- **Elaboration de devis** de visites guidées et de séjours touristiques pour les groupes, **commercialisation** et **réservation** de visites de ville et de circuits touristiques dans l'auxerrois et dans l'Yonne.
- **Actions commerciales** : Relances téléphoniques des prospects, qui ont été démarchés et/ou rencontrés à l'occasion de salons touristiques et mailing pour promouvoir des produits liés à l'actualité locale, notamment autour de grandes manifestations.
- **Accueils de presse française et étrangère** en direct ou en partenariat avec Bourgogne Tourisme et Yonne Tourisme.

➤ Animations

- Organisation du festival « **GARÇON, LA NOTE !** » à Auxerre et dans l'Auxerrois durant l'été, soit la gestion de 50 concerts sur 2 mois.
- Organisation des **Judis du Goût** tout l'été en partenariat avec des producteurs : **dégustations des vins de l'Auxerrois et de produits du terroir** dans la cave de la Maison du Tourisme et sur le bateau promenade l'Hirondelle II pour des croisières – dégustations
- Organisation **des Samedis Gourmands : dégustations gratuites** en décembre à l'antenne en centre ville en parallèle des Marchés de Noël en partenariat avec des commerçants.



www.ot-auxerre.fr



facebook



twitter

- Organisation d'une animation insolite appelée « **Picnic Fantastic** » dans le cadre de la semaine de la gastronomie française et en partenariat avec Bourgogne Tourisme
- Promotion et réservations des **visites d'entreprises** de l'Auxerrois dans le cadre de **Cœur d'entreprises**.
- **Exposition** au 1^{er} étage de l'antenne d'artistes locaux.
- Mise en place **de vitrines** pour valoriser manifestations et prestataires.
- Participation active aux Comités de Pilotage de « **Fleurs de Vigne** », du **Rallye touristique des Vignobles** de l'Yonne et de toute animation à vocation touristique.

➤ **OBSERVATION DE L'ACTIVITE TOURISTIQUE**

- **Enquête mensuelle de conjoncture** de l'hôtellerie auxerroise et étude annuelle comparative.
- **Analyse mensuelle** du site Internet et étude annuelle comparative.
- Edition **d'une note mensuelle de conjoncture** des activités touristiques de l'auxerrois.
- **Participation aux statistiques régionales de fréquentation** de l'Office de Tourisme et analyse annuelle.

➤ **DIVERS**

- **Poursuite de la démarche qualité régionale** avec enquête de satisfaction (en 6 langues) auprès des touristes et réunions semestrielles **du groupe Qualité Local** composé d'élus et de socioprofessionnels pour analyser les outils qualité et mettre en place ou soumettre aux partenaires des actions correctives.
- **Suivi du projet d'aménagement des quais d'Auxerre.**



www.ot-auxerre.fr



facebook



twitter