



Compte rendu du barcamp
« Vente en ligne :
Enjeux et défis pour concurrencer les agences en ligne »
Les bonnes pratiques à retenir
Animé par Marina – Aintourisme



Contexte :

* Près de 50% des ventes en ligne dans le tourisme passent par quelques intermédiaires (Booking, Kayak, Expedia, Trivago, Abritel, Airbnb, Tripadvisor...).

* Les comportements évoluent avec les générations :

- les Y = Réservations de dernières minutes, peu de contacts, paiement en ligne.

- les Z = séjours très personnalisés, recherchent des expériences à vivre, réservation et paiement par mobile, zappeurs sur le choix de leur destination.

Il s'agira de tirer profit des OTA (Online Travel Agencies) pour gagner en visibilité.

Les bonnes pratiques :

1/ Avoir les bases techniques pour vendre en ligne :

Se doter d'un outil de vente

Se doter d'une solution d'encaissement : TPE, paiement sécurisé en ligne...

2/ Avoir des solutions techniques, c'est la base mais ce n'est pas ça qui fait qu'un prestataire vend en ligne ! Il vous faut :

- avoir réfléchi à son positionnement et sa cible,

- avoir une bonne alchimie entre positionnement et rapport qualité/prix,

- avoir un site web séduisant qui présente bien votre offre,

- les avis clients demeurent un élément décisif dans le choix d'une prestation touristique et ils impactent très fortement le chiffre d'affaires des entreprises,

- communiquer sur l'expérience client.

* **Spécificités pour les hôtels :**

- le recours aux distributeurs est indispensable (Booking, Airbnb...) : les OTA et les comparateurs occupent les meilleures places dans Google et les internautes ont pris l'habitude de passer par eux.

- Les réservations en direct proviennent principalement du bouche-à-oreille et de TripAdvisor, mais aussi des OTA (effet «billboard») ! Fidélisez ces clients par de vrais avantages immédiats !

* Spécificités pour les campings :

- Pas d'intermédiaire de vente incontournable, mais beaucoup de TO et annuaires,
- Etre présent sur les principaux annuaires et distributeurs pour la recherche Google,
- Vendre en direct grâce à son site web : avoir un site de qualité qui séduise et qui vende et humaniser la relation client,
- Fidéliser sa clientèle (actions marketing direct, courrier et de plus en plus les réseaux sociaux),
- Avoir une bonne e-réputation (inciter ses clients à parler de leur expérience sur les réseaux sociaux, Facebook et Instagram),
- Avoir un référencement naturel efficace.

* Spécificités pour les locations et chambres d'hôtes :

- Etre commercialisé sur les sites marchands référents (ex. Abritel, Airbnb, etc...),
- Google My Business,
- Se référencer dans les réseaux et labels et sur les sites de destination,
- Etre sur les bons annuaires,
- Avoir 1 site web « pro » et marchand,
- Avoir une vraie stratégie de prix,
- Avoir un système de vente en ligne (pour les arrhes),
- Gérer sa e-réputation,
- Faire un prix plus attractif en direct,
- Utiliser un channel manager pour la synchronisation des plannings sur différentes agences en ligne.

Vous souhaitez vous lancer ?

Open System : La solution de vente en ligne proposée par Aintourisme.

Pour plus d'informations : [Open System](#)