

Améliorer le parcours de nos visiteurs

Votre contact

Laura Dumond

Accompagnement Marketing
et Expérience Clients

☎ 03 64 60 60 44

✉ laura.dumond@oisetourisme.com

Tarif

à partir de 350€

Tarifcation en fonction du
nombre annuel de visiteurs.

Pour qui

Musée, château,
jardin, monument

Objectifs

- Améliorer votre expérience de visite pour augmenter votre fréquentation touristique
 - Mieux comprendre le comportement et les besoins de vos visiteurs avant, pendant et après leur visite
- Évaluer leur satisfaction au fil du parcours, déceler les freins et les pistes d'améliorations
 - Proposer des solutions adaptées à chaque profil de visiteurs et mettre en place un plan d'action

Conditions

Être un professionnel
du tourisme de l'Oise.

Durée et participants

3 jours,
4 à 12 participants parmi
votre équipe.

Lieu

Sur site.

Vous souhaitez améliorer la satisfaction de vos visiteurs et attirer de nouveaux publics ? Vous voulez vous différencier des autres sites culturels grâce à une offre plus innovante ? Oise Tourisme vous accompagne dans l'amélioration de votre parcours visiteurs.



DESSCRIPTIF

Au programme, trois jours d'ateliers où vous vous glissez dans la peau de vos « clients » pour mieux comprendre leurs attentes et leurs ressentis.

Votre but : enrichir votre expérience de visite et proposer un parcours « sur-mesure » pour chaque type de visiteurs.

Pour cela, nous vous proposons une méthode simple, étape par étape, pour détecter les points positifs et négatifs, définir des pistes d'amélioration et développer votre offre.

Les bénéfices :

- Une amélioration de votre e-réputation : des retours positifs de la part de vos visiteurs sur les réseaux sociaux et les plateformes d'avis.
- Une augmentation de votre fréquentation.
- L'accueil de nouvelles clientèles : les familles avec des jeunes enfants, les groupes de seniors, les entreprises etc.

PROGRAMME

Vos visiteurs ont bien changé et leurs motivations aussi ! Ils ne veulent plus être considérés comme « des touristes », mais recherchent, au contraire, des « expériences » sur-mesure qui sortent un peu des sentiers battus. Connectés et super exigeants, ils passent de plus en plus de temps à préparer leur visite. Avant d'acheter leur billet, ils consultent les photos, les avis des autres voyageurs, ils comparent les tarifs et les prestations... Puis, ils partagent, à leur tour, leurs expériences sur les réseaux.

Leur satisfaction évolue tout au long de ce parcours. Elle est influencée par vos différents points de contacts avec vos visiteurs, aussi bien physiques que sur le web.

Ces ateliers vous proposent donc une approche globale de votre expérience visiteur avec une réflexion sur votre offre mais aussi sur vos actions en amont et en aval de la découverte du site (communication, commercialisation, fidélisation...).

Améliorer le parcours de nos visiteurs (suite)

PROGRAMME (suite)

Rendez-vous de préparation

En amont des ateliers, nous déterminerons ensemble vos 2 ou 3 cibles de clientèles prioritaires et définirons également vos indicateurs de réussite, leur collecte et leur traitement.

Faire l'état des lieux de votre parcours de visite actuel

Observation et visite du site dans la peau de votre visiteur (munis d'une grille d'analyse et d'un appareil photos)

Présentation de votre diagnostic numérique et de l'analyse de vos avis clients

Etat des lieux de vos parcours actuels

Se mettre dans la peau de vos visiteurs

Conception de vos personae*

Animation autour des grandes tendances sur les sites culturels

Développement de nouveaux concepts

Créer vos « experience maps »

Priorisation des actions

Création de vos experiences maps

Bilan de la démarche

Une demi-journée 6 mois plus tard

** La création de personae permet d'incarner les besoins et les comportements de vos cibles de clientèle grâce à des personnages fictifs.*