

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

RESTEZ CONNECTÉS

LES
RENDEZ-VOUS
DU CRT

SOMMAIRE



- 03 **PRÉSENTATION**
- 04 **RENDEZ-VOUS N°1**
Décrypter les évolutions et agir sur le marché allemand
- 05 **RENDEZ-VOUS N°2**
Soigner son e-réputation en tirant profit des avis clients
- 06 **RENDEZ-VOUS N°3**
Améliorer l'expérience client grâce à l'intelligence artificielle (IA)
- 07 **RENDEZ-VOUS N°4**
Réseaux sociaux : what's new en 2019 ?
- 08 **RENDEZ-VOUS N°5**
Bien choisir ses indicateurs pour évaluer ses résultats
- 09 **LES PARTENAIRES DES RENDEZ-VOUS DU CRT**

RENDEZ-VOUS PROFESSIONNELS

Le CRT poursuit sa dynamique d'information et de sensibilisation des professionnels, sur des formats courts d'une demi-journée principalement et au plus près des préoccupations des acteurs du tourisme.

Des rencontres thématiques sur l'évolution des marchés, dans le champ du marketing et du numérique sont proposées, tout comme des temps de réflexion et de présentation relatifs aux plans d'action annuels.

En partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie Provence-Alpes-Côte d'Azur

17 ET 18 JANVIER 2019

RENDEZ-VOUS N°1

**DÉCRYPTER LES ÉVOLUTIONS ET
AGIR SUR LE MARCHÉ ALLEMAND**



MARCHÉ ALLEMAND

17 janvier de 10h à 12h30

Centre des Congrès l'Etoile à Gréoux-les-Bains (04)

18 janvier de 10h à 12h30

Hôtel La Robeyère à Embrun (05)

L'Europe tient une place essentielle dans la fréquentation touristique internationale de notre région : 8 visiteurs étrangers sur 10 sont européens. L'Allemagne figure dans le top 5 des marchés européens aussi bien dans les hôtels et les campings de la région.

Malgré une concurrence toujours plus forte d'autres destinations, la clientèle allemande demeure très attirée par nos destinations et en particulier par les activités culturelles et de pleine nature. L'enjeu consiste donc à mieux comprendre l'évolution de la demande de ce marché pour le fidéliser et le (re)conquérir.

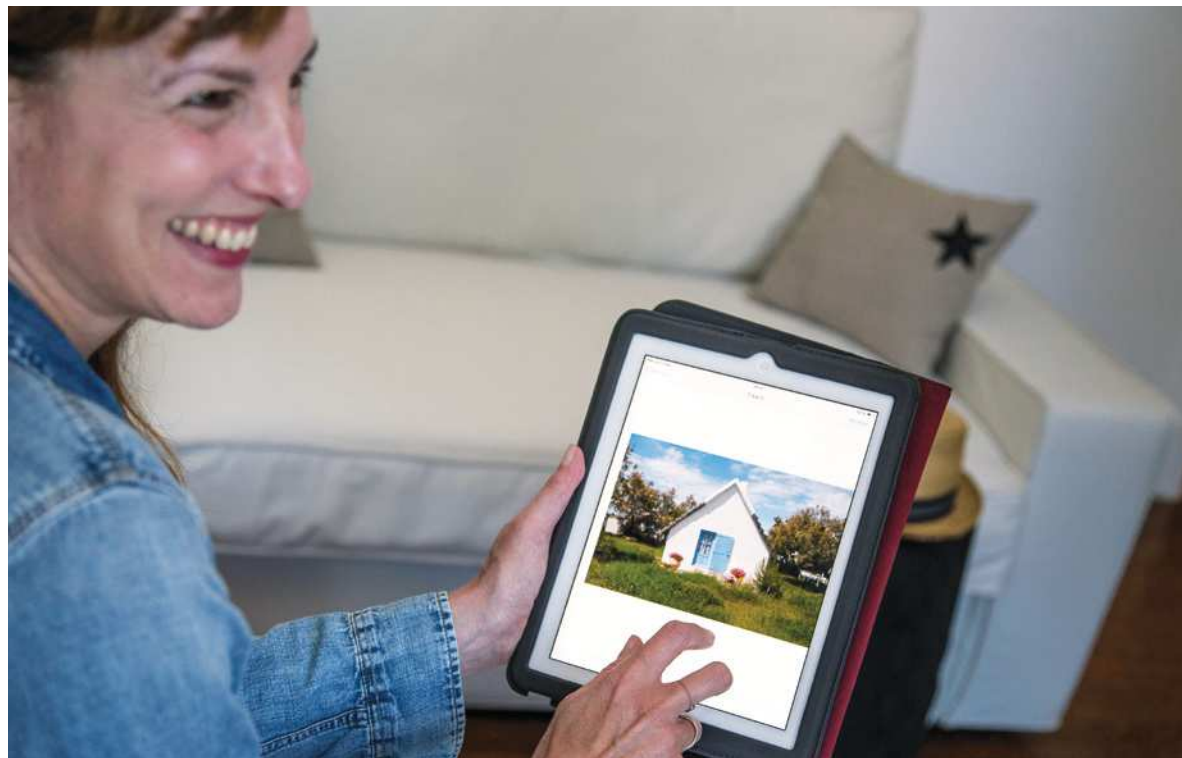
- **Quelles sont les caractéristiques de ce marché ?**
- **Quelles sont les attentes et pratiques de ses clientèles ?**
- **Quelle est l'image et la notoriété de notre destination à leurs yeux ?**
- **Comment bien travailler les voyageurs, médias et influenceurs de ce pays ?**

En partenariat avec les Agences de Développement des Alpes de Haute-Provence et des Hautes-Alpes.

3, 4 ET 5 AVRIL 2019

RENDEZ-VOUS N°2

**SOIGNER SON
E-RÉPUTATION
EN TIRANT PROFIT
DES AVIS CLIENTS**



E-RÉPUTATION

3 avril de 14h à 17h

Collection Lambert en Avignon (84)

4 avril de 9h30 à 12h30

Hôtel Lacour à Mont-Dauphin (05)

5 avril de 9h30 à 12h30

Camping Ecolodge l'Etoile d'Argens à Fréjus (83)

L'omniprésence d'internet a profondément changé les codes et les facteurs décisionnels de choix d'une prestation ou d'une destination par le client. La lecture d'avis d'autres consommateurs constitue un facteur déclenchant majeur au moment de l'achat, en particulier dans le secteur du tourisme. La création de plateformes d'avis spécialisées comme TripAdvisor ou Yelp puis l'intégration de modules de dépôts d'avis par de gros opérateurs – Google, Booking, Airbnb par exemple – font aujourd'hui de l'avis du client un pilier de l'e-réputation.

- **Quelle est l'influence réelle de ces avis sur le client ?**
- **Quels sont les principaux providers d'avis actuels ?**
- **Comment surveiller et gérer ces avis pour optimiser son e-réputation ?**

En partenariat avec Vaucluse Provence Attractivité, les Chambres de Commerce et d'Industrie des Hautes-Alpes et du Var et les Agences de Développement des Alpes de Haute-Provence et des Hautes-Alpes.

22, 23 ET 24 MAI 2019

RENDEZ-VOUS N°3

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE
CLIENT GRÂCE À L'INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE (IA)

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

22 mai de 14h à 17h

Hôtel Jules César en Arles (13)

23 mai de 9h30 à 12h30

Domaine de La Font des Pères au Beausset (83)

24 mai de 9h30 à 12h30

Pôle Auguste Escoffier à Villeneuve Loubet (06)



Après plusieurs années d'expérimentation, l'intelligence artificielle (IA) commence à se faire une place de choix dans le secteur du tourisme.

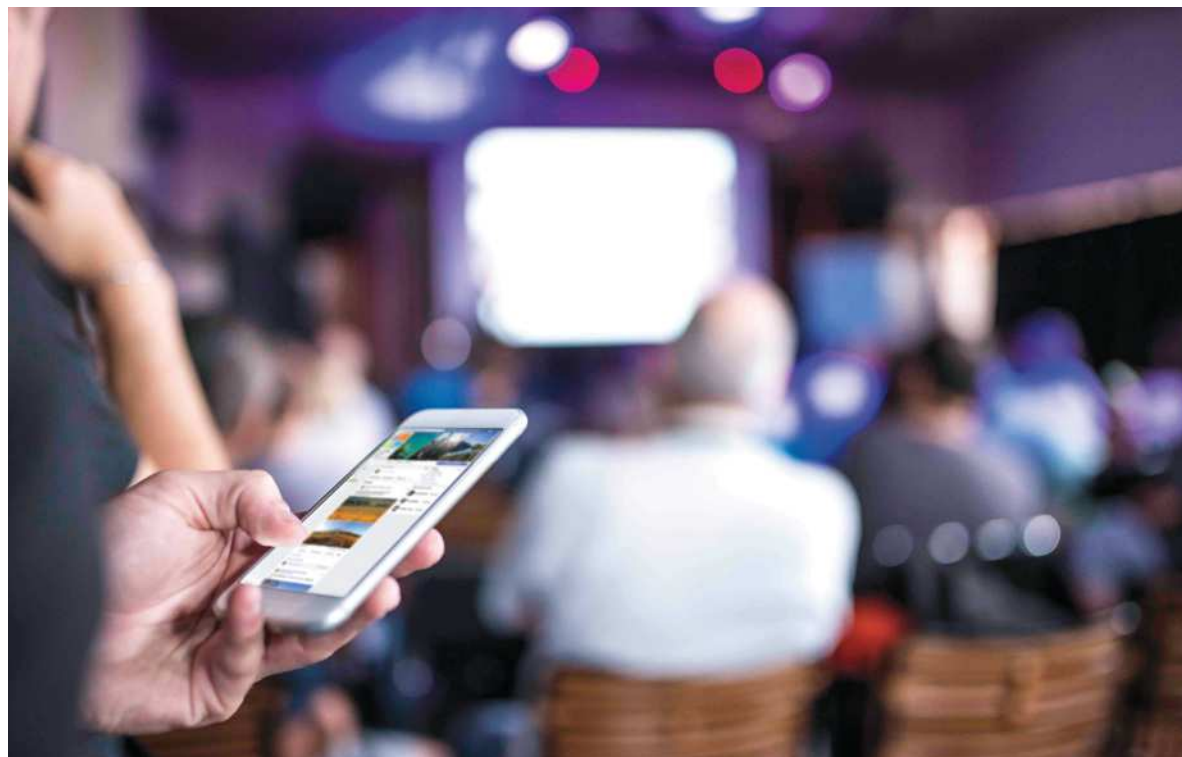
De la personnalisation du service au client au guidage vocal du voyageur en passant par la production automatique de contenus éditoriaux ou le pilotage d'équipements de loisirs, l'IA ouvre des possibilités énormes aux destinations mais aussi aux gestionnaires d'activités, de sites de visites ou d'hébergements.

- **En quoi l'IA permet-elle d'améliorer la compétitivité des produits et services proposés ?**
- **Quelles sont les grandes tendances du moment et à venir ?**
- **Quelles technologies sont aujourd'hui accessibles aux professionnels du tourisme ?**

En partenariat avec les Chambres de Commerce et d'Industrie de Nice-Côte d'Azur et du Var et le Comité Régional de Tourisme Côte d'Azur France.

17, 18 ET 19 SEPTEMBRE 2019

RENDEZ-VOUS N°4

**RÉSEAUX SOCIAUX :
WHAT'S NEW EN 2019 ?****RÉSEAUX SOCIAUX****17 septembre de 14h à 17h**

La Bonne Etape à Château-Arnoux (04)

18 septembre de 9h30 à 12h30

Domaine de la Dona Tigana à Cassis (13)

19 septembre de 9h30 à 12h30

Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur à Nice (06)

Près de la moitié de la population mondiale, soit 3,3 milliards de personnes, utilisent régulièrement les réseaux sociaux. S'il existe des milliers de plateformes sociales – plus ou moins spécialisées – à travers le monde, leur notoriété et leur utilisation varient d'un pays à l'autre.

À l'échelle planétaire, Facebook, Youtube, WhatsApp, Facebook Messenger et We Chat constituent le top 5 de ces canaux. Dans ces conditions, il est indispensable pour les acteurs du tourisme de choisir les vecteurs, les contenus et la tonalité les plus adaptés aux cibles visées car capter l'attention des utilisateurs ne s'improvise pas.

- **Quelles sont les grandes tendances du moment ?**
- **Quelles sont les spécificités des principales plateformes sociales ?**
- **Comment les utiliser et se différencier de la concurrence ?**

En partenariat avec les Chambres de Commerce et d'Industrie des Alpes de Haute-Provence, des Hautes-Alpes et de Nice-Côte d'Azur, les Agences de Développement des Alpes de Haute-Provence et des Hautes-Alpes et le Comité Régional de Tourisme Côte d'Azur France.

12, 13 ET 14 NOVEMBRE 2019

RENDEZ-VOUS N°5

**BIEN CHOISIR
SES INDICATEURS
POUR ÉVALUER
SES RÉSULTATS**

EVALUATION

12 novembre de 14h à 17h
Auberge La Fenière à Lourmarin (84)

13 novembre de 9h30 à 12h30
Chambre de Commerce et d'Industrie des Hautes-Alpes à Gap (05)

14 novembre de 9h30 à 12h30
Mas des Escaravatières à Puget-sur-Argens (83)



Bien souvent, l'évaluation poussée de ses actions de communication ou de commercialisation est une étape négligée par les acteurs du tourisme. Pourtant, choisir ses « key performance indicators » (KPI) et mettre en place des dispositifs de suivi de ses actions est une étape indispensable pour cadrer et faire évoluer sa stratégie.

De l'évaluation des retombées médias au suivi statistique de ses ventes ou de la fréquentation de son site web en passant par l'analyse de son e-réputation sur les réseaux sociaux ou les providers d'avis, les outils ne manquent pas pour mesurer ses performances.

- **Quelles sont les grandes étapes à suivre pour structurer son système d'évaluation ?**
- **Quels outils utiliser pour mesurer ses résultats sur les différents canaux ?**
- **Comment se servir de cette étape d'évaluation pour piloter sa stratégie ?**

En partenariat avec les Chambres de Commerce et d'Industrie des Hautes-Alpes, du Var et du Vaucluse.

RESTEZ CONNECTÉS

LES PARTENAIRES DES RENDEZ-VOUS DU CRT



MARCHÉ ALLEMAND

- **17 janvier 2019 de 10h à 12h30**
Centre des Congrès l'Etoile à Gréoux-les-Bains (04)
- **18 janvier 2019 de 10h à 12h30**
Hôtel La Robeyère à Embrun (05)

E-RÉPUTATION

- **3 avril 2019 de 14h à 17h**
Collection Lambert en Avignon (84)
- **4 avril 2019 de 9h30 à 12h30**
Hôtel Lacour à Mont-Dauphin (05)
- **5 avril 2019 de 9h30 à 12h30**
Camping Ecolodge l'Etoile d'Argens à Fréjus (83)

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

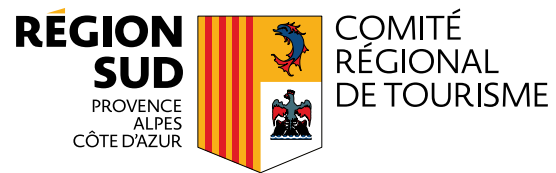
- **22 mai 2019 de 14h à 17h**
Hôtel Jules César en Arles (13)
- **23 mai 2019 de 9h30 à 12h30**
Domaine de La Font des Pères au Beausset (83)
- **24 mai 2019 de 9h30 à 12h30**
Pôle Auguste Escoffier à Villeneuve Loubet (06)

RÉSEAUX SOCIAUX

- **17 septembre 2019 de 14h à 17h**
La Bonne Etape à Château-Arnoux (04)
- **18 septembre 2019 de 9h30 à 12h30**
Domaine de la Dona Tigana à Cassis (13)
- **19 septembre 2019 de 9h30 à 12h30**
Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur à Nice (06)

ÉVALUATION


- **12 novembre 2019 de 14h à 17h**
Auberge La Fenièrre à Lourmarin (84)
- **13 novembre 2019 de 9h30 à 12h30**
Chambre de Commerce et d'Industrie des Hautes-Alpes à Gap (05)
- **14 novembre 2019 de 9h30 à 12h30**
Mas des Escaravatières à Puget-sur-Argens (83)




WWW.RENDEZVOUSCRT.FR
WWW.PROVENCE-ALPES-COTEDAZUR.COM


**COMITÉ RÉGIONAL DE TOURISME
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**


Julien AURAY

 04 91 56 47 48

 j.auray@provence-alpes-cotedazur.com

Saoussen BOUSSAHEL

 04 91 56 47 34

 s.boussahel@provence-alpes-cotedazur.com

#PROVENCE #ALPES #COTEDAZUR