

esprit client

La boîte à outils >

>> FICHE OUTIL - N°19

*Soigner
l'accueil de vos
clients touristes*

LE CONSEIL DU PRO

Identifier vos clients touristes
pour les accueillir différemment
et leur donner envie de revenir !

WWW.CCIMP.COM/ESPRIT-CLIENT



Soigner votre accueil

IDENTIFIER VOS CLIENTS, DONNER ENVIE DE REVENIR !



POURQUOI ?

87% de nos touristes dans les Bouches-du-Rhône sont français : pas toujours évident de repérer qui est touriste ou ne l'est pas, et pourtant, c'est indispensable pour ne pas rater une vente en cas de court séjour, pour leur donner envie de revenir et pour leur faire apprécier votre Accueil.



COMMENT ?

LES ÉTAPES DE VOTRE ENQUÊTE

1. Connaître la typologie et les attentes des clientèles touristiques de votre ville

Quelques repères chiffrés vous sont donnés plus loin. Et de nouvelles fiches Esprit Client sont régulièrement créées sur ce sujet.

2. Ecouter et observer l'accent, l'allure, le comportement

Au-delà des sacs à dos et appareils photo évidents, les touristes sont souvent plus détendus que les résidents, ils prennent le temps, sont plus festifs. Il sont également souvent en famille.

3. Engager la conversation - Montrer de la bienveillance

Une fois le touriste repéré (soit avant la commande/dans le magasin, soit à l'encaissement, soit lors de l'enregistrement dans votre fichier client), en parallèle de votre objectif professionnel de conseil et de vente, adoptez également une posture d'« accueillant » : donnez-leur l'opportunité de discuter avec vous de leur séjour, leurs impressions et de nouer un lien plus authentique.

4. Donner envie d'acheter chez vous - Donner envie de rester ou revenir dans votre ville

Profitez de l'échange pour leur donner quelques conseils, bonnes adresses, recommandations et idées de visite ! Ils seront ravis de votre accueil et resteront peut-être plus longtemps dans notre ville.

MÉMO SCRIPT D'ACCUEIL

THÈME	QUESTIONS	POUR ACTION
Origine	D'où venez-vous ?	Selon leur nationalité ou provenance, adapter vos propositions
Satisfaction sur le séjour	Que pensez-vous de notre région, de notre ville ?	Donner des conseils de visite ou d'activité et des bonnes adresses
Appréciation de l'Accueil	Avez-vous été bien accueilli ?	Recueillir leurs impressions, écouter
Intention de revenir	Vous pensez revenir dans notre région, notre ville une prochaine fois ?	Recueillir leurs impressions et argumenter, les inciter à revenir vous voir également

LES CHIFFRES-CLÉS DU TOURISME

(Enquête Bouches-du-Rhône Tourisme 2013)

9 MILLIONS DE TOURISTES DANS LES BOUCHES-DU-RHÔNE, EN 2013

. Leur origine : 87% française, 13% étrangère

LA DURÉE DE LEUR SÉJOUR ET LEUR DÉPENSE MOYENNE

. Clientèle française

Origine	Part des séjours	Durée moyenne	Dépense moyenne /pers. /jour
Bouches-du-Rhône	9,40%	3,9 jour	45 euros
PACA hors BdR	12,70%	3,6 jour	57 euros
Française hors PACA*	64,90%	6,3 jour	54 euros

*France hors PACA : 65% viennent principalement de Rhône-Alpes et d'Ile-de-France.

. Clientèle étrangère

Origine	Part des séjours	Durée moyenne	Dépense moyenne /pers. /jour
Italie	15,00%	4,2 jour	87 euros
Allemagne	11,00%	6,3 jour	78 euros
Royaume-Uni	11,00%	6,8 jour	73 euros
Belgique - Luxembourg	10,00%	11 jour	72 euros

. Leur activité touristique

Les activités pratiquées par les touristes sont très variées, avec une prédominance pour les activités de découverte et de repos, le shopping arrive en 8^e position et la dégustation en 13^e position.

La boîte à outils esprit client ?

UNE COLLECTION ÉVOLUTIVE DE FICHES PRATIQUES, DESTINÉES AUX PROFESSIONNELS DU COMMERCE ET DU TOURISME, POUR SE PERFECTIONNER AU QUOTIDIEN SUR L'ACCUEIL CLIENT

4 THÉMATIQUES : ACCUEIL CLIENT, TOURISME CULTURE, WEB TIC, MANAGEMENT.

ET LES CROISIÉRISTES ?

1 190 000 CROISIÉRISTES AU PORT DE MARSEILLE EN 2013

(+30% par rapport à 2012)

810 000 en escale (arrivés par bateau)

380 000 en tête de ligne (embarquement et débarquement à Marseille)

80% DES PASSAGERS EN ESCALE SONT ÉTRANGERS

Italiens, allemands, nord-américains, russes, indiens, chinois

En 2014, Marseille Provence devrait accueillir plus de 520 escales pour environ 1,4 Million de passagers, dont plus de 400 000 passagers prévus en tête de ligne.

. Leurs pratiques

34% achètent une excursion, principalement vers Marseille, Aix-en-Pce et Cassis

66% visitent Marseille en individuel

. Leurs attentes en matière d'activités lors des escales

1. activités culturelles (67%)

2. shopping (45%)

3. gastronomie (14%)

44% souhaitent aller dans des petits commerces

45% souhaitent aller dans des grands magasins

. Leurs dépenses

68% des croisiéristes étrangers en escale effectuent des achats pour 67 euros en moyenne (repas et boissons 19 euros, shopping 22 euros).

. 2 points d'effort relevés

Pratique des langues étrangères

Propreté

Et également, l'ouverture des commerces le dimanche : lorsque les navires débarquent le dimanche ces touristes veulent faire du shopping !