

Rencontres professionnelles du tourisme du Rhône

Les Instants



du tourisme



- 4 conférences plénières
- 12 ateliers
- 1 espace workshop
- 1 soirée conviviale
- 1 journée Eductours

Pour se professionnaliser, échanger,
bénéficier de conseils personnalisés

5 - 6 - 7
Novembre 2014

PROGRAMME



LES INSTANTS T

DU TOURISME,

QU'EST-CE QUE C'EST ?

“ **Retenez les dates : 5, 6 et 7 novembre 2014** ”

Dans le cadre de ses missions de professionnalisation, Rhône Tourisme innove en créant **les Instants T**. Ces premières rencontres des professionnels du tourisme rhodanien se tiendront les 5 et 6 novembre 2014, au Domaine de Champfleuri à Champagne-au-Mont-d'Or. Elles seront l'occasion pour les participants de se réunir et d'échanger autour de thématiques comme l'accueil des clientèles, le numérique ou encore le développement durable.

Pendant deux jours, des experts interviendront lors de conférences plénières, d'ateliers pédagogiques et dans un espace workshop dédié à des rencontres individuelles.

La journée du 7 novembre clôturera les Instants T par des visites-terrain illustrant les thématiques abordées pendant les rencontres.

Les Instants T s'inscrivent dans la ligne des préconisations des Assises du Tourisme. Ils s'appuient sur des priorités définies au printemps 2014 par le gouvernement : mieux vendre la destination, être offensif dans le numérique ou encore aider les Français à partir en vacances.

Véritable lieu d'échanges pour se former et progresser grâce à des experts, les Instants T proposent aux professionnels de constituer une boîte à outils. Cette dernière permettra à chaque participant d'appliquer rapidement les enseignements de ces journées.



Rencontres
pour les professionnels
du tourisme du Rhône !

Inscrivez-vous en ligne sur
notre site web ou remplissez le
bulletin de participation joint.

Les 2 premiers jours auront lieu au :
Domaine Champfleuri
1 avenue de Champfleuri - 69410 Champagne au Mont d'Or

Coûts de participation* pour :
formule 1 jour : 40 €
formule 2 jours : 70 €
formule 3 jours : 90 €

* Repas inclus

MERCREDI

5 NOVEMBRE 2014

9h - 9h30 : ACCUEIL DES PARTICIPANTS (autour d'un petit-déjeuner)

9h30 - 10h : Ouverture des rencontres et allocution par :
- Frédéric Miguet, Président de Rhône Tourisme

Présentation des Rencontres par Catherine Infante Laffay - Directrice de Rhône Tourisme

10h - 11h : CONFÉRENCE 1

Introduction de la conférence par Marc Béchet - Directeur de Rhône-Alpes Tourisme

► **La clientèle touristique : typologie et nouvelles tendances**

Intervenants : Christelle Lepoutre - Rhône-Alpes Tourisme / Rodolphe Brenier - Rhône Tourisme

Depuis quelques années, le touriste évolue profondément. Il devient plus responsable, il réserve à la dernière minute, il est soucieux de son budget, il appartient à de nouvelles tribus et il est sensible aux mutations technologiques... Une meilleure compréhension de ces données est nécessaire pour permettre aux acteurs du tourisme de mieux s'adapter et de traduire ces pistes de manière opérationnelle.

11h - 11h30 : PAUSE-CAFÉ ET RDV SUR L'ESPACE WORKSHOP

11h30 - 12h30 : 1ère SESSION D'ATELIERS (au choix)

► **A1 : L'accueil numérique au service du tourisme**

Intervenant : Jean-Patrick Mancini - FROTSI PACA

Le numérique au service de l'accueil dans votre structure. Les nouveaux usages et les nouvelles tendances, le conseil éclairé...

► **A2 : Chèques-vacances : développer votre clientèle ou booster votre activité**

Intervenante : Marie-Claire Guillet - Agence Nationale pour les Chèques-Vacances

Les Chèques-Vacances sont utilisés par plus de 9.4 millions de personnes auprès d'un réseau de 170 000 professionnels du tourisme et des loisirs (hébergement, transport, voyages, loisirs, restauration). Ils contribuent à de fortes retombées économiques dans le secteur touristique, évaluées à 5 milliards d'euros.

12h30 - 14h : PAUSE-DÉJEUNER (cocktail déjeunatoire sur place)

14h - 15h : CONFÉRENCE 2

► **Développer de nouvelles offres pour les familles**

Intervenant : Bruno Tamaillon - Cabinet TAM'S

Face aux nouvelles attentes des familles pour des temps de découvertes partagées, comment créer de nouvelles offres adaptées aux familles dans votre site, votre activité, votre hébergement, votre territoire.

15h - 16h : 2ème SESSION D'ATELIERS (au choix)

► A3 : Sitra : toute l'information touristique à votre disposition

Intervenante : Claudia Peteau - Rhône-Alpes Tourisme

Grâce à la plateforme Sitra, optimisez gratuitement l'info apportée à vos clients à l'accueil ou en amont du séjour. Un client vous questionne sur les événements du week-end, les hébergements avec wifi, les restaurants ouverts à proximité, les activités ou sites culturels à visiter, les circuits de randonnées... ? Avec Sitra, les recherches deviennent plus rapides, plus précises et les résultats sont directement exploitables.

► A4 : Décliner votre offre selon vos axes promotionnels (atelier Sitra réservé aux Offices de Tourisme)

Intervenante : Guénaëlle Le Ny - Rhône Tourisme

Tout savoir sur les « aspects » : nouvelle fonctionnalité Sitra permettant de cibler le contenu de l'offre touristique selon 5 thématiques : été, hiver, tourisme d'affaires, handicap et groupe.

16h - 16h30 : PAUSE-CAFÉ ET RDV SUR L'ESPACE WORKSHOP

16h30 - 17h30 : 3ème SESSION D'ATELIERS (au choix)

► A5 : Fidéliser votre clientèle avec l'e-mailing et les newsletters

Intervenants : Emmanuel Barre - Dklik Interactiv / Sakina Bounif - Rhône Tourisme

Adresser à vos clients e-mails et newsletters est accessible à tous. Mais faire en sorte qu'ils soient ouverts et lus relève de bonnes pratiques. Découvrez les clés d'une newsletter réussie (déclaration à la CNIL, l'opt-in, la composition et le gabarit, la délivrabilité, mesure de l'impact de sa news...) et des exemples d'e-mailing.

► A6 : Monter un projet avec le financement participatif (crowdfunding)

Intervenants : Marc Renaud – CCI Lyon / Mikael Curton - Spa Au Bout du Monde

Vous avez des projets pour développer votre activité mais ne savez pas comment les financer ! Des plateformes Internet vous facilitent la mise en relation avec un large public souhaitant investir dans des projets via la récolte de dons ou de contributions.

17h30 - 22h : SOIRÉE (cocktail dinatoire sur place)

Soirée Casino : les dés sont lancés, les cartes sont jouées !

Après une journée riche en enseignements, la soirée sera placée sous le signe de la convivialité. Laissez-vous aller au fruit du hasard ! Et si vous êtes chanceux aux jeux, une vente aux enchères factice clôturera la soirée.



JEUDI 6 NOVEMBRE 2014

9h - 9h30 : ACCUEIL DES PARTICIPANTS (autour d'un petit-déjeuner)

Présentation du programme de la journée par Catherine Infante Laffay - Directrice de Rhône Tourisme

9h30 - 10h30 : CONFÉRENCE 3

► **Oenotourisme agritourisme, valorisation des produits au service de la destination touristique**

Intervenantes : Isabelle Faure et Martine Bridier - Rhône-Alpes Tourisme

L'offre en matière d'oenotourisme et d'agritourisme représente un actif unique dans le Rhône et pourtant elle ne s'avère pas toujours aisée à commercialiser et à distribuer (chiffres-clés et tendances en Rhône-Alpes, actions à mettre en place (label Vignobles et Découverte), partenaires impliqués et outils à disposition...).

10h30 - 11h : PAUSE-CAFÉ ET RDV SUR L'ESPACE WORKSHOP

11h - 12h : 4^{ème} SESSION D'ATELIERS (au choix)

► **B1 : Tourisme et e-commerce**

Intervenant : Thierry Leroux - Espace Numérique Entreprises (ENE)

Pour répondre aux attentes des consommateurs, un certain niveau de service est impératif, parmi ceux-ci la réservation en ligne, l'achat de billetterie, les produits complémentaires et/ou dérivés sont autant de moyens de satisfaire un client, de le fidéliser et d'augmenter votre chiffre d'affaires.

► **B2 : Intégrer les réseaux sociaux dans votre communication**

Intervenants : Pierre Angonin - Rhône-Alpes Tourisme / Sakina Bounif - Rhône Tourisme / Jean-Claude - Igers France (Instagram)

Le web social est un incontournable en matière de communication et pourtant vous avez encore des a-priori ou n'avez pas suffisamment de temps à y consacrer ! Focus sur les plateformes du web social les plus utiles en tourisme illustré d'exemples simples et rapides à mettre en oeuvre. Transformez vos clients et les locaux en ambassadeurs 2.0 (cas d'étude : Instagram via les photos et la vidéo courte).

12h - 13h30 : PAUSE-DÉJEUNER (cocktail déjeunatoire sur place)

13h30 - 14h30 : CONFÉRENCE 4

► Développement durable, tourisme durable, écotourisme, de quoi parle-t-on ?

Intervenants : *Hugues Beesau - Rhône-Alpes Tourisme / Philippe Bernez - Stations Vertes*

Le tourisme est une des activités qui devrait connaître une croissance régulière et spectaculaire pour les trente années à venir. Ce développement, qui devrait générer des rééquilibres inter continentaux, interroge sur les impacts de ces activités. Quelles réponses apportées à ces défis ? Comment permettre un développement touristique au profit durable des territoires et des populations ?

14h30 - 15h30 : 5ème SESSION D'ATELIERS (au choix)

► B3 : Communiquer avec les journalistes : 5 clés pour réussir

Intervenantes : *Stéphanie Engelvin - Rhône Tourisme / Anne Durand - Chambres d'hôtes Les Loges du Théâtre*

Le message, la cible, les outils, la rédaction et la diffusion de l'information sont les 5 clés d'une communication efficace avec la presse. A travers des règles simples, des exemples concrets et des cas pratiques, repartez avec une boîte à outils des Relations Presse.

► B4 : Le pied à l'étrier avec les outils gratuits du web

Intervenant : *Denis Chatain - Espace Numérique Entreprises (ENE)*

Pour être présent sur le net, on peut démarrer avec des outils peu coûteux voire gratuits. Ceux-ci ont certes, parfois, des limites mais ils constituent un bon moyen de créer, optimiser ou enrichir un site internet. N'oublions pas qu'un site internet est un moyen au service d'une stratégie claire et définie.

15h30 - 16h : PAUSE-CAFÉ ET RDV SUR L'ESPACE WORKSHOP

16h - 17h : 6ème SESSION D'ATELIERS (au choix)

► B5: Gérer votre e-réputation

Intervenant : *Jocelyn Bouilhol - Espace Numérique Entreprises (ENE)*

Qu'on le veuille ou non, les avis consommateurs circulent sur la toile et sont autant d'éléments à prendre en compte dans la réputation d'un établissement ou d'une activité et l'attractivité qu'ils suscitent. Il faut donc soigner votre présentation sur votre site, l'enrichir avec des commentaires clients et savoir répondre à des avis parfois critiques.

► B6 : Eviter les pièges en matière de paiement

Intervenant : *Pascal Pichard - Banque de France*

Tout savoir sur la législation en matière de faux monnayage, les billets abimés ou encore les règles d'utilisation de la monnaie fiduciaire (exemple de cas pratique : testez en direct une méthode pour reconnaître les billets authentiques et faux en les manipulant...).

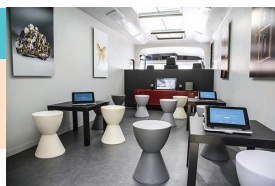
17h - 17h15 : CLOTURE DE LA DEUXIEME JOURNEE

ESPACE WORKSHOP - tout au long des journées des 5 et 6 novembre 2014

Bénéficiez pendant 2 jours de démonstrations et conseils personnalisés et individualisés de nos intervenants et des personnes ressources de Rhône Tourisme sur l'espace workshop dédié (exemple : conseils presse, tourisme et handicap, nouvelles technologies, formations...).

MUSEOBUS DU MUSEE DES CONFLUENCES

Présentation du projet scientifique et culturel du Musée des Confluences par un médiateur culturel le 5 novembre au Domaine Champfleuri.



JOURNÉE EDUCTOURS

VENDREDI 7 NOVEMBRE 2014 - Un programme proposant au choix deux visites-terrain de sites touristiques illustrant les thèmes abordés lors des deux premières journées de rencontres !

VISITE-TERRAIN DANS LE BEAUJOLAIS

Visite de la ferme de La Bégude d'Amalthée à Vernay (présentation de la ferme, du gîte et zoom sur le développement de la filière de la laine mohair), découverte du circuit des trésors cachés de Villefranche et de l'Espace des Vins du Beaujolais, déjeuner au restaurant Le Saladier à Villefranche, visite commentée du château de Rapetour à Theizé.

VISITE-TERRAIN DANS LE LYONNAIS

Visite guidée du musée du chapeau à Chazelles-sur-Lyon et présentation de ses actions de communication, déjeuner au restaurant les 3 archers de la Table ronde à Riverie, visite de la ferme des violettes (production de safran bio) à St-Maurice-sur-Dargoire, visite de la ferme-brasserie La Soyeuse à Rontalon (à confirmer).

► *A noter : les horaires détaillés des journées vous parviendront par mail lors des confirmations d'inscriptions.*



RHÔNE
TOURISME

Les Instants  T
du tourisme

e-mail : instants@rhonetourisme.com

5 - 6 - 7 Novembre 2014

Vos contacts privilégiés :

Sakina Bounif
Tél : 04 72 56 70 55

Guénaëlle Le Ny
Tél : 04 72 56 70 56

Comité départemental du tourisme du Rhône

142 bis, avenue de Saxe - 69003 Lyon

Tél. : 04 72 56 70 40

<http://www.rhonetourisme.com/espace-pro/les-instants-t/>


rhonetourisme.com

RHÔNE
LE DÉPARTEMENT

Rhône-Alpes
rhonealpes-tourisme.com

Espace
Numérique
Entreprises


FROTSI
Provence-Alpes
Côte d'Azur

CONSULTANTS
tam.s


ancv
CHÈQUE-VACANCES


d-klik
INTERACTIV

BANQUE DE FRANCE
EUROSISTÈME


Station Verte

LES LOGES
du théâtre


Au bout du Monde
SPA - Massages bien-être


instagramers


RÉSEAU NATIONAL DE DESTINATIONS IDENTIFIÉES
ACCELERATEUR DE TOURISME

BANQUE POPULAIRE
LOIRE ET LYONNAIS
BANQUE & ASSURANCE


BANQUE POPULAIRE