

Journée Parlons Tourisme

Le 9 mars 2010 - Salle de l'Alliance
Saint-Denis du Pin/La Benâte



**Mieux connaître ses clients
pour mieux vendre**



Votre contact : Anne Guérin-Larribau, chargée de mission tourisme

Syndicat Mixte du Pays des Vals de Saintonge

55, rue Michel Texier • B.P. 52 • 17413 Saint-Jean d'Angély Cedex

Tél. 05 46 33 38 85 • Fax 05 46 33 29 32 • courriel : anne.larribau@valsdesaintonge.org • www.valsdesaintonge.org

Une nouvelle journée technique Parlons Tourisme est proposée aux professionnels du tourisme par les Pays d'Aunis, de Saintonge Romane et des Vals de Saintonge, ainsi que l'Office de Tourisme Rochefort Océan.

Organisée pour les prestataires touristiques des 4 Pays, elle s'inscrit dans un cycle qui existe depuis 2006 et accueille chaque année de 90 à 100 participants, devenant ainsi un temps fort de la vie touristique de ces territoires. Elle s'adresse en effet à toutes les activités touristiques : accueil et promotion (Offices de Tourisme), hébergements, restauration, activités de loisirs, sites de visite et de découverte, ...

La journée proposée en 2010 à Saint-Denis du Pin / La Benâte aborde l'approche client pour permettre aux prestataires d'être plus performants dans la vente de leur prestation et mais aussi dans l'accueil de leurs clients. Il s'agit à la fois de passer d'une logique de cueillette (attendre que le client arrive) à une démarche commerciale active mais également de considérer chaque client à part entière et retrouver ainsi du plaisir dans l'accueil.

Organisée en partenariat avec Charente-Maritime Tourisme et le Comité Régional du Tourisme, elle se déroulera le :

Mardi 9 mars 2010

de 8h15 à 17h30

à la Salle de l'Alliance de Saint-Denis du Pin / La Benâte

Placée sous le signe de la convivialité, cette journée sera un moment d'échanges et d'information mutuelle entre prestataires touristiques de la Charente-Maritime.

Déroulement et programme

8h15 Accueil autour d'une collation

9h00 Séance plénière

- **«Vendeur résistant ou vendeur séduisant ?» - Intervention théâtrale** *Laëtitia Maitrehut – Ventalia, organisme de formation et de conseils liés au développement commercial en Poitou-Charentes.*
- **Connaître son client ainsi que les évolutions de son comportement, une exigence pour le satisfaire et se satisfaire** *Patrick Gasnier – Sup de Co La Rochelle – Spécialiste marketing, ancien responsable d'établissements hôteliers.*
- **Témoignages**
 - **Le Clos du Plantis**, gîtes et chambres d'hôtes à Sonnac et Thors. Une vente sur Internet, un accueil et un équipement en perpétuelle adaptation au service de la fidélisation.
 - **Hôtel de l'Île et Restaurant La Chaloupe** à Port des Barques. Un positionnement et des valeurs qui répondent aux attentes des clients.
 - **Abbaye de Fontdouce** à Saint-Bris des Bois. Ouverture de la saison, paniers-repas, livrets-jeux enfants... des relations partenaires et des services aux clients pour faire venir, rester et revenir.

- **Maison du Tourisme de l'Île d'Oléron et du Bassin de Marennes.** Analyser les clients pour donner du sens aux métiers des Offi ces de Tourisme et concevoir une communication au plus près des clients.

12h30 Déjeuner à base de produits locaux et issus de l'Agriculture Biologique *Marie et Marc Duquesnay - A Table Naturellement, traiteur à Saint-Savinien sur Charente*

14h00 et 15h45 Ateliers. Chaque participant assistera aux 2 ateliers

- **Atelier 1 : la démarche marketing touristique**

- **Méthode et outils de l'analyse des clientèles.** Aurélie Loubes – Directrice-adjointe du Comité Régional du Tourisme Poitou-Charentes
- **Plan d'actions adapté aux clientèles et à leurs évolutions :** tarifs, conception de produits, contraintes de la commercialisation. *Anne-Lise Philippe – Responsable Commercialisation de Charente-Maritime Tourisme*

- **Atelier 2 : travail sur l'accueil**

- **Le vendeur séduisant.** Atelier participatif basé sur des mises en situation : écoute, vente, accueil, fidélisation, savoir-être, liste de bonnes pratiques. *Laëtitia Maitrehut - Ventalia*
- **Approfondissement de l'approche du consommateur.** Reprise des questions et notions posées lors des interventions de la matinée, outils de veille. *Patrick Gasnier – Sup de Co La Rochelle*

17h15 : Conclusion de la journée *Patrick Gasnier – Sup de Co La Rochelle*

Des places sont encore disponibles.

La participation à la journée est payante à hauteur de 25€ par personne (prix comprenant le repas). Les inscriptions sont à adresser au Pays des Vals de Saintonge – 55 rue Michel Texier – BP 52 – 17 413 Saint-Jean d'Angély cedex – 05 46 33 24 77 – info@valsdesaintonge.org