



2020

Guide du partenariat

L'office de tourisme fait évoluer ses services pour mieux vous accompagner au quotidien.

Découvrez nos nouvelles offres dans ce guide



TOUT S'ACCÉLÈRE...

C'est dans cette réflexion qu'avancent aujourd'hui les professionnels impliqués et l'équipe de la SPL Cévennes d'Ardèche pour identifier, mesurer, inverser ou consolider les mutations que nous devons tous assimiler pour rester attractifs face à une concurrence féroce...

Soyons co-auteur et co-acteur du tourisme de demain !

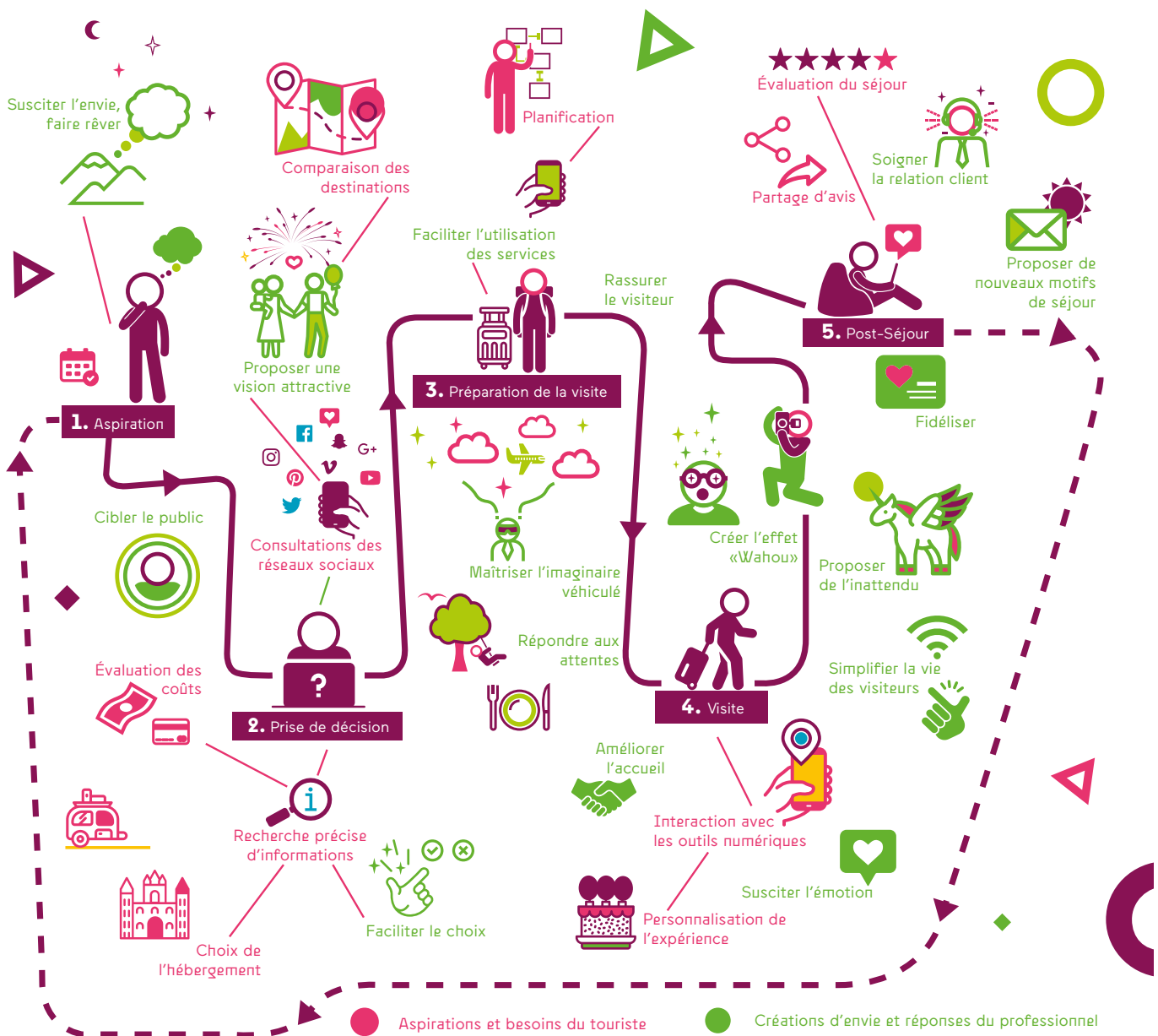
Et recentrons toujours nos regards vers le client, en nous projetant pour attirer de nouveaux touristes.

**Qui sommes-nous ?
Comment parle-t-on de nous ?
Que voulons-nous devenir ?**

Dans un monde actuel en pleine mutation, impacté, entre autres, par les évolutions numériques, ne sommes-nous pas en train de passer d'un tourisme qui évolue à un tourisme qui se transforme ?

Comment considérons-nous les impacts sociétaux, environnementaux et technologiques qui nous poussent à questionner sans cesse nos manières de faire, les produits que nous proposons ?

Les 5 étapes clés du parcours client : un rôle à jouer pour le professionnel



POURQUOI ÊTRE PARTENAIRE ?

1. EXCELLER DANS L'ACCUEIL

Renforcer l'hospitalité et l'excellence dans l'accueil pour immerger le visiteur et lui donner envie de revenir : chez vous, chez nous, en Cévennes d'Ardèche.

Parce que le visiteur aime avoir la sensation d'être comme un invité chez nous, il est primordial d'intégrer la qualité de l'accueil à l'ensemble des maillons du territoire : écoute active, démarche qualité, information fiable et accessible 24h/24, réservation en ligne, wifi... L'office de tourisme est là pour vous accompagner dans cette démarche de progrès au travers de diagnostics, formations et outils pratiques.

2. ÊTRE ACTEUR DE L'IDENTITÉ DU TERRITOIRE

Travailler ensemble le design de la destination pour fidéliser les clientèles et en conquérir de nouvelles, grâce à une mise en récit du territoire et de ses atouts.

Affirmer et assumer l'identité que chacun défend à travers les nombreux outils de communication disponibles.

3. APPARTENIR À UN RÉSEAU DE PRÈS DE 450 ACTEURS DU TOURISME

Avoir à disposition des coachs de destination au cœur d'un réseau de près de 450 acteurs pour co-construire des projets et développer les filières identitaires du territoire.

Des échanges, des temps de partage, des rencontres pour s'impliquer dans la vie touristique locale et s'affirmer comme acteur incontournable des Cévennes d'Ardèche.

Ils nous font confiance :



Yannis, prestataire d'activités de pleine nature
L'office de tourisme est le lien entre les locaux et les visiteurs, sa connaissance des professionnels, des sites, des bonnes adresses du territoire en fait un partenaire incontournable. Il construit, rassemble et crée du lien entre les différents professionnels du tourisme afin de garantir un accueil qualitatif et valoriser notre territoire.



Gérard et Jacqueline, propriétaires d'une maison d'hôtes

Nous pensons que l'office de tourisme est indispensable au rayonnement de la région et donc, indispensable à notre activité touristique. L'équipe est professionnelle, à l'écoute, réactive, innovatrice, dynamique, force de propositions. Ils connaissent la région et savent la vendre mieux que quiconque ! Nous avons été partenaires dès la création de notre activité et nous le resterons tant que nous serons en activité.



Jocelyn, oléiculteur

L'office de tourisme Cévennes d'Ardèche est un maillon indispensable pour créer le lien entre les visiteurs qui séjournent sur notre territoire, les professionnels du tourisme et les acteurs locaux.

Son équipe dynamique contribue et participe activement, tout au long de l'année, à soutenir un tourisme de qualité. Une belle vitrine pour notre magnifique région !

UN CHOIX À LA CARTE POUR DEVENIR PARTENAIRE DE L'OFFICE DE TOURISME






1.

J'OPTIMISE MA VISIBILITÉ ET LA DIFFUSION DE MON OFFRE

NUMÉRIQUE


ESSENTIEL

INITIAL





 Disposez d'une page détaillée sur le site internet de l'office de tourisme et les 4 bornes numériques en cours d'installation sur le territoire Informations et photos (10 max) à fournir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bénéficiez d'un encart dans nos éditions papier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Diffusez vos informations dans nos deux bureaux d'accueil Les Vans et Joyeuse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Communiquez avec les autres professionnels du territoire sur un Facebook pro dédié	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Accédez au dispositif @rdèche en direct pour un affichage de vos informations en temps réel	<input type="radio"/>		
 Avec Open Expériences, disposez d'un outil de gestion et de vente en ligne hyper performant : Addock ou Open Pro, à chaque structure sa solution* !	<input type="radio"/>		
 Grâce aux outils numériques (@ardèche en direct et Open Expériences), bénéficiez d'un affichage prioritaire de votre offre sur notre site Internet et sur les bornes numériques du territoire	<input type="radio"/>		
Partagez votre offre de séjour (thématique, insolite, expérientiel...) dans la rubrique « Idées séjours » de notre site Internet	<input type="radio"/>		
 Traduction de votre descriptif court Apidae en Anglais et Néerlandais	<input type="radio"/>		
 Profitez d'un billet de Blog dédié à l'une de vos prestations différenciantes dans le respect de notre stratégie marketing : audacieuse, épicurienne et ressourçante	<input type="radio"/>		

2.

JE DISPOSE D'OUTILS PRATIQUES ET SÉDUISANTS POUR MES CLIENTS

 Un agenda numérique des manifestations envoyé chaque semaine sur votre boîte mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Installation du widget Agenda Apidae pour faire remonter toutes les manifestations des Cévennes d'Ardèche sur votre site Internet	<input type="radio"/>		
De la documentation touristique pour mettre à disposition de vos clients dans votre structure : carte du sud Ardèche, Magazine n°4, plans de ville, guide famille...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Un autocollant « partenaire de l'office de tourisme » comme gage d'appartenance au réseau des professionnels du tourisme des Cévennes d'Ardèche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Une médiathèque gratuite et partagée avec photos et vidéos professionnelles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Un logo "Cévennes d'Ardèche www.cevennes-ardeche.com" pour vos sites internet, brochures, ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

3. JE BÉNÉFICIE DE TOUJOURS PLUS DE SERVICES : JE PARTICIPE À DES ACTIONS CIBLÉES, JE SUIS ACCOMPAGNÉ ET JE REJOINS UN RÉSEAU

	NUMÉRIQUE	ESSENTIEL	INITIAL
Recevez les actualités et newsletters de l'office de tourisme	○	○	○
Participez aux temps forts de l'office de tourisme et créez du lien avec les autres professionnels du territoire (invitation à des journées de découverte du territoire, des moments de partage sur des sujets variés...)	○	○	○
Spécial restaurant : valorisation de vos menus dans un classeur à disposition des visiteurs	○	○	
 Formation de votre personnel saisonnier sur la destination Cévennes d'Ardèche	○	○	
 Profitez d'un accompagnement dans l'animation du label Vignobles & Découvertes	○	○	
 Installation du wifi territorial CIGALE - Accès sécurisé - à un tarif préférentiel	○	○	
 Livraison de brochures touristiques directement chez vous lors de nos tournées	○		



SPÉCIAL PARTENARIAT NUMÉRIQUE

*OPEN EXPERIENCES : UN DISPOSITIF TOUT-EN-UN !

La réservation en ligne devient une obligation en matière de stratégie commerciale et digitale. Devenez encore plus performant et déployez une stratégie multi-canal de diffusion de votre offre (OTA, Channel manager, sites partenaires...) avec Open Expériences.

- **ADDOCK : outil destiné aux opérateurs de loisirs (sportifs et culturels)**
 - ◇ Réservation en direct et/ou en ligne : caisse certifiée, encaissements sécurisés et annulations instantanées
 - ◇ Gestion de stock et staff
 - ◇ Réseaux de distributeurs : locaux, nationaux, internationaux
 - ◇ Planning et inventaire
 - ◇ Marketing et GRC (Gestion Relation Client) : base de données automatique
- **OPEN PRO : outil destiné aux hébergeurs**
 - ◇ Réservation en direct et/ou en ligne : site, OTA, ...
 - ◇ Gestion centralisée de tous vos plannings
 - ◇ Gestion en temps réel des prix (promotions)
 - ◇ Tableau de bord (statistiques)
 - ◇ Early booking (dernière minute)
 - ◇ Editions de contrats
 - ◇ Paiement sécurisé
 - ◇ Gestion de l'application depuis smartphone, tablette et PC

Pour plus d'informations sur les outils numériques Marlène est à votre disposition :
web@cevennes-ardeche.com / 06 25 44 94 04



L'ÉQUIPE SPL CEVENNES D'ARDECHE



Présidente : Monique Doladille



Directrice : Anne-Sophie Latourre

OFFICE DE TOURISME



Pôle accueil :
Marleen Esnault, conseillère en séjour,
 assistante administration finance et référente
 qualité



Gaëlle Bancet, conseillère en séjour, référente
 agritourisme et agenda



Sonia Ardail, conseillère en séjour



Sophie Camps, conseillère en séjour et
 référente Apidae



Mireille Duvernois, coordinatrice du projet
 d'accueil touristique

Pôle communication :
Marlène Deydier,
 chargée de communication numérique



Maryline Bernard,
 chargée de mission animation,
 partenariat et boutique



Mélanie Brioude, coordinatrice
 communication et promotion



Magali Lin,
 chargée de projet ReCreaTer



Françoise Allain, référente patrimoine

CASTANEA



Muriel Brahic, chargée d'animation du patrimoine

CONSEIL D'ADMINISTRATION - Les élus :

Pays des Vans en Cévennes

Balmelle Robert
 Boulard Roger
 Bruyere Isnard Thierry
 Doladille Monique
 Manificier Jean-paul
 Pialet Michel

Pays Beaume Drobie

Balazuc Christian
 Coulange François
 Mahey Alain
 Martin Gérard
 Reynouard Alain
 Tourel Jean-Luc

VOS REPRÉSENTANTS - Les professionnels et acteurs de la vie locale

Collège représenté	Titulaire	Suppléant
Producteurs et agritourisme	Moyersoén Christian	Lalfert Jean-François Ayglon Jean-Pierre
Culture et loisirs	Clée Marylène	Férole Jean
Activités de pleine nature	Crouzet Philippe	Coûteaux Bruno
Camping	Luton Carole	
Hôtellerie et chambres d'hôtes	Chambon Michel	Rignanese Dominique
Gites et Villages de gites	Guerin Sébastien	
Restaurant	Saint-André Didier	
Commerce et services	A pourvoir	

COMMENT DEVENIR PARTENAIRE DE L'OFFICE DE TOURISME ?

#1 Je choisis mon Pack Partenaire :
Initial, **Essentiel** ou Numérique

#2 Je complète et je signe mon bulletin d'engagement.

#3 Je regroupe toutes les pièces de mon dossier :

- le bulletin d'engagement
- les copies des attestations demandées (cf bulletin d'engagement)
- le règlement TTC correspondant à mon partenariat

#4 Je dépose le dossier COMPLET, accompagné du règlement TTC, dans l'un des deux bureaux d'accueil : Joyeuse ou Les Vans, ou bien je l'envoie par courrier à l'adresse suivante : SPL Cévennes d'Ardèche, 17 place Léopold Ollier, 07140 LES VANS.

Les dossiers doivent IMPÉRATIVEMENT nous être parvenus avant le 15 décembre 2019 pour que votre activité soit référencée dans les éditions et supports de communication papier 2020.

Une question, une interrogation sur votre partenariat ?

◇ Maryline au 07 79 59 21 87 ou partenariat@cevennes-ardeche.com

◇ Sophie au 06 21 84 53 93 ou accueil@cevennes-ardeche.com

VOS ENGAGEMENTS A NOS CÔTÉS

- Nous transmettre vos mises à jour APIDAE et nouveautés pour améliorer la qualité de l'information transmise aux visiteurs
- Soigner vos descriptifs et visuels pour donner l'envie aux clients de réserver chez vous, votre offre se démarquera et sera ainsi plus attractive !
- Mettre en place un lien vers notre site www.cevennes-ardeche.com. Cela rassurera vos clients et améliorera nos référencements respectifs.
- Agir en ambassadeur du territoire auprès de vos clients et utiliser le kit de communication Cévennes d'Ardèche
- Répondre aux réclamations et mettre en place des actions d'amélioration le cas échéant



CÉVENNES d'ARDECHE

Office de tourisme

17 place Léopold Ollier
07140 LES VANS

63 avenue François Boissel
07260 JOYEUSE

04 75 37 24 48
contact@cevennes-ardeche.com
www.cevennes-ardeche.com

#CevennesArdeche

