



LA

BOÎTE

À

OUTILS

Des Pros  
du  
Tourisme

POUR TOUS

Par filière



Restaurateurs



Débites de boissons



Hébergeurs



Activités de  
pleine nature



Lieux de visite et  
sites culturels

## 2 .Bien se commercialiser



alcotra



Filières  
concernées



## 2. Bien se commercialiser

### Bien se commercialiser : les 5 C

1. Connaître son entreprise et son environnement
2. Connaître ses clients
3. Connaître son offre
4. Connaître son prix
5. Communiquer

=

### PLAN D' ACTIONS COMMERCIAL





Filières concernées



## 2. Bien se commercialiser

### 1 – Connaître son entreprise et son environnement :

Faites un diagnostic de votre établissement

FORCES	FAIBLESSES
Emplacement	Emplacement
Produit	Produit
Environnement	Environnement
Concurrence	Concurrence
Clients	Clients
OPPORTUNITES	MENACES
Emplacement	Emplacement
Produit	Produit
Environnement	Environnement
Concurrence	Concurrence
Clients	Clients



© www.piloter.org



alcotra



Filières  
concernées



## 2. Bien se commercialiser

### 2 – Connaître ses clients : analyse de la clientèle

#### A- Les clients que j'ai :

- ❏ Qui sont ils ?
- ❏ Quelles sont leurs attentes ?

#### B – Les clients que je n'ai pas mais que je pourrais avoir :

- ❏ Qui sont ils ?
- ❏ Quelles sont leurs attentes ?



N'oubliez pas , **les fichiers clients sont indispensables** aux entreprises pour bien connaître leurs clientèles et optimiser leurs opérations de marketing.



alcootra



Filières concernées



## 2. Bien se commercialiser

### 3 – Connaître son offre : définir son offre

CLIENTS

Caractéristiques  
Attentes  
Besoins  
Budget



DEFINITION DE L'OFFRE



OFFRE

Caractéristiques  
techniques  
et  
commerciales

Identifier la  
concurrence



Filières  
concernées



## 2. Bien se commercialiser

### 4 – Connaître son prix : la Politique tarifaire

- ☞ Ayez une politique tarifaire claire.
- ☞ Modulez vos prix en fonction des périodes de fréquentation.
- ☞ Adaptez vous aux circonstances (Faites des promotions)
- ☞ Calculer vos prix de revient





alcootra



Filières  
concernées



## 2. Bien se commercialiser

### 5 – Communiquer

Soignez vos supports de communication ( web, papier...) avec

3 objectifs :

- ☞ Faire connaître (Développer votre notoriété)
- ☞ Susciter l'envie (Mettre en avant vos différences)
- ☞ Déclencher l'achat : (Evénements et promotion)



Créez des partenariats

Acteurs et institutionnels du Tourisme

- ☞ Participez aux actions de promotion (Salons, accueil presse...)

Autres prestataires touristiques

- ☞ Faites des synergies commerciales
- ☞ Créez des produits tout compris





alcootra



Filières  
concernées



## 2. Bien se commercialiser

### 6 – Etablir son plan d'actions commercial

Chaque année et après analyse des 5C :

1. Faites des fiches actions par segment de clientèle
2. Définissez vos actions commerciales, vos politiques
3. Définissez vos actions de communication
4. Planifiez vos démarches.







Filières  
concernées



## 2. Bien se commercialiser

### Politiques à définir dans le plan d'actions

#### POLITIQUE DE FIDÉLISATION

Garder un client revient 5 à 10 fois moins cher que d'en conquérir un nouveau.

Un client mécontent en parle en moyenne avec 10-20 personnes alors qu'un client satisfait n'en parle qu'à 4-6 personnes !



**Un client fidèle est d'abord un client satisfait**

Maintenez un lien pour fidéliser vos clients :

1 Carte de fidélité, blog, Facebook, proposition de nouveaux produits ou de nouvelles réductions... Tous les moyens sont bons pour garder le lien mais attention à ne pas envahir vos clients de courriers ou de courriels car ils ne les liront plus.

2 Faites-vous recommander :  
Hôtel, restaurant, téléphone, loisirs... Aujourd'hui, les consommateurs achètent sur la recommandation de leurs pairs. Alors, faites-vous recommander par vos clients. Ce sera un excellent moyen de les fidéliser et de faire de la publicité !

Pas de politique  
de fidélisation  
sans un fichier  
clients  
documenté



Filières  
concernées



## 2. Bien se commercialiser

### Politiques à définir dans le plan d'actions

#### POLITIQUE DE DISTRIBUTION

Selon le produit ou le service offert, il existe une multitude de possibilités de circuits de distribution et souvent une entreprise va en utiliser plusieurs pour rejoindre différents types de clients ou différentes régions.

Voici quelques exemples :

- 1.vente par correspondance,
- 2.vente directe,
- 3.vente dans des événements,
- 4.vente dans des marchés publics,
- 5.vente par un intermédiaire,
- 6.vente par un distributeur,
- 7.vente par Internet,
- 8....



Le choix du circuit de distribution à privilégier dépend du produit/services, des coûts et des avantages du circuit et de sa capacité à rejoindre le marché ciblé.

**En bref, le ou les circuits de distribution choisis viennent répondre à la question :  
« comment allons nous vendre notre produit? »**



alcootra



Filières  
concernées



## 2. Bien se commercialiser

Pour aller plus loin...

Hôteliers : [le livret de la commercialisation hôtelière](#)

Toutes les filières : [Les livres blancs de l'action commerciale](#)





alco tra



Filières  
concernées



## 2. Bien se commercialiser

### Vos contacts dans le 04



Agence de Développement Touristique des Alpes de Haute-Provence :  
Philippe LEOUFFRE

Mél : [p.leouffre@alpes-haute-provence.com](mailto:p.leouffre@alpes-haute-provence.com) - Tél. : 04 92 31 82 22



Chambre de Commerce et d'Industrie des Alpes de Haute-Provence :  
Frédéric PAZOS

Mél : [f.pazos@digne.cci.fr](mailto:f.pazos@digne.cci.fr) - Tél. : 04 92 30 80 89



## FICHES « COMMERCIAL »

1. **Référencement internet : les points clés**
2. **Bien se commercialiser**
3. **Bien utiliser sa marque**

## FICHES « MARQUES ET LABELS »

4. **Informations générales sur les marques et labels**
5. **Démarche Qualité : Intérêt et méthode**
6. **Démarche environnementale : Intérêt et méthode**
7. **Tourisme et handicap : Intérêt et méthode**

## FICHES « REGLEMENTATION »

8. **Les affichages commerciaux**
9. **L'Hygiène en 9 points clés**
10. **Accessibilité : Comment se mettre aux normes**
11. **La réglementation relative à la vente de produits touristiques**

## FICHES « CONNAISSANCE DU TERRITOIRE »

12. **Tourisme : Vos interlocuteurs dans les Alpes de Haute Provence**