

Les rendez-vous du e.tourisme



L'animation numérique
en Cotentin

Programme
Automne 2015





Face à l'impact d'Internet dans le monde du tourisme, le Pays d'Accueil Touristique du Cotentin, les Offices de Tourisme et les Etablissements Publics Numériques du Cotentin proposent des ateliers de sensibilisation et pratiques afin de permettre aux prestataires touristiques une meilleure optimisation des outils du web dans leur stratégie de développement.

LES SEMAINES DU E.TOURISME

Organisés en petits groupes de 8 personnes maximum, les ateliers d'une durée de 2h ou 2h30, sont conçus pour favoriser la pratique directe sur ordinateur et les échanges d'expériences entre participants. Cet atelier **gratuit** se veut être un moment d'échanges et de convivialité, à destination des chambres d'hôtes, campings, hôtels, lieux de visite... soit les partenaires de l'Office de tourisme.

Ma relation client via l'email

Vous l'utilisez tous les jours mais l'avez-vous optimisé ?

Le mail est votre premier outil dans la relation avec vos clients et il peut devenir un allié pour la réservation... Ce serait dommage de s'en priver !

Le bon e-mail au bon moment pour conquérir et fidéliser vos clients.

Optimisez vos relations clients simplement avec un outil que vous utilisez au quotidien.

Programme sur un atelier de 2h30 :

- Pourquoi l'email est indispensable ?
- Les principaux usages
- Créer mon adresse mail professionnelle
- Créer des réponses standardisées
- Utilisation de l'outil Gmail



Pré-requis :

- Identifiants (Mail et mot de passe) Gmail si vous avez un compte
- Papier et crayon

L'importance de l'image

Une photo vaut 1000 mots ! Quels contenus pour valoriser votre établissement ?

Les sites de partage contribuent au référencement naturel et à la visibilité de votre établissement. L'Internet social, les réseaux sociaux et les plateformes communautaires permettent d'élargir sa présence en ligne et d'être visible auprès de cibles peut-être inattendues. Mais comment faire ?

Programme sur un atelier de 2h :

- Cadre réglementaire
- Le bon choix de photos
- Tour d'horizon (non exhaustif) des sites de partage photo/vidéo



Pré-requis :

- Papier et crayon
- Clé USB avec photos

La réservation en ligne

Les attentes des internautes ont fortement évolué concernant l'organisation de leurs séjours, la réservation en ligne est devenue incontournable dans le choix de leur destination.

- 77% des Français ont pris un rendez-vous ou une réservation en ligne en 2014 (OpinionWay)
- 1er poste du e-commerce en France



Programme sur une réunion d'information de 2h animé par Manche Tourisme :

- Présentation de l'intérêt
- Présentation de la Place de Marché de Manche Tourisme

Pré-requis :

- Papier et crayon

Les avis client

NOUVEAU

Prenez votre e.reputation en main et tirez profit des avis client pour augmenter votre chiffre d'affaires. 72 % des internautes lisent les avis des autres voyageurs (Guy Raffour) et affirment être influencés. Comment réagir, se défendre, tirer parti de ces nouvelles habitudes ?



Programme sur un atelier de 2h :

- Qu'est ce qu'un avis ? Pourquoi s'y intéresser ?
- Comment gérer les avis ?
- Tripadvisor
- Les outils simples pour inciter vos clients à poster des avis positifs

Pré-requis :

- Vos identifiants de mail (mot de passe)
- Vos identifiants (mail et mot de passe) Tripadvisor (si vous en avez un)
- Papier et crayon

Profitez aussi des programmes de nos partenaires

Le 12 octobre la **CCI Cherbourg Cotentin** propose un atelier Tic et Com « **Animer sa page Facebook** », inscription directement auprès de la CCI Cherbourg Cotentin Tel. 02 33 23 32 41 sgourlan@cherbourg-cotentin.cci.fr



Consultez le programme des **Etablissements Publics Numériques du Cotentin**, retrouvez-les sur <https://epnadmin.epnbn.net>

exemples : créer son site internet, retoucher ses photos, les tablettes numériques...



Retrouvez des formations avec le **CLIC**, via leur dispositif interrégional de professionnalisation, profitez d'une large offre de formation dans le domaine du tourisme : <http://www.clic-tourisme-normandie.fr>

exemples : créer un site Internet, créer une carte, référencement de son site web...



QUI ANIME L'ATELIER ?



Claire LEGRAND

Assure l'animation Cotentin hors CUC.

Ateliers co-animés avec un agent de l'Office de tourisme et s'il y a lieu avec un animateur de l'Espace Public Numérique (EPN)

Chargée de mission tourisme au Syndicat Mixte du Cotentin

clegrand@cotentin.org

02 50 70 10 25

www.encotentin.fr



Anne GAUDAIRE

Assure l'animation CUC.

Ateliers co-animés s'il y a lieu avec un animateur de l'Espace Public Numérique (EPN)

Chargée de communication à l'Office de Tourisme Chergourg Cotentin

communication@cherbourgtourisme.com

02 33 78 19 29

www.cherbourgtourisme.com

A VOS AGENDAS...

La E.semaine du tourisme, atelier et formation – du 12 au 16 octobre 2015

lundi 12 octobre 2015	15h-17h	Cherbourg (CCI)	Facebook
mardi 13 octobre 2015	10h - 12h	Carteret	L'importance de l'image
jeudi 15 octobre 2015	10h – 12h	Les Pieux	
lundi 12 octobre 2015	10h-12h	Cherbourg	
lundi 12 octobre 2015	10h-12h	Valognes	
mercredi 14 octobre 2015	14h30 – 16h30	Ste Mère Eglise	
vendredi 16 octobre 2015	10h – 12h	St Pierre Eglise	
vendredi 16 octobre 2015	15h-17h	Beaumont-Hague	La relation client par l'email
mardi 13 octobre 2015	17h30– 20h	St Pierre Eglise	
jeudi 15 octobre 2015	14h30-17h	St Sauveur le Vicomte	
vendredi 16 octobre 2015	9h30h – 12h	Cherbourg	Réservation en ligne (Place de Marché)
mardi 13 octobre 2015	10h - 12h	Valognes	
mercredi 14 octobre 2015	10h - 12h	Ste Mère Eglise	

La E.semaine du tourisme, atelier et formation – du 30 novembre au 4 décembre 2015

lundi 30 novembre 2015	10h-12h	Valognes	Les avis client et la e.réputation
lundi 30 novembre 2015	10h-12h	Cherbourg	
mardi 1 décembre 2015	17h30– 20h	St Pierre Eglise	
mercredi 2 décembre 2015	15h-17h	Carentan	
jeudi 3 décembre 2015	10h-12h	Les Pieux	
jeudi 3 décembre 2015	14h16h	St Sauveur le Vicomte	
vendredi 4 décembre 2015	10h – 12h	Carteret	Réservation en ligne (Place de Marché)
vendredi 4 décembre 2015	15h-17h	Beaumont-Hague	
mardi 1 décembre 2015	10h-12h	Cherbourg	
mardi 1 décembre 2015	15h-17h	St Pierre Eglise	
mercredi 2 décembre 2015	10h-12h	Barneville Carteret	

COMMENT S'INSCRIRE ?

En contactant son Office de Tourisme.

Quel que soit votre Office de Tourisme référent, vous pouvez participer à tous les ateliers sur le territoire.

QUELLES SONT LES CONDITIONS POUR S'INSCRIRE ?

Être adhérent ou partenaire d'un Office de Tourisme du Cotentin

L'atelier ne s'adresse pas au « pro » de l'internet, bien au contraire ! Il est néanmoins nécessaire d'avoir au minimum une adresse email et de s'en servir !

A chaque atelier devront être apportés, les identifiants et mots de passe de votre mail et une clé USB avec photos

