

Comité
Départemental
du Tourisme
des Landes

Accompagnement à la commercialisation en ligne

Comment mieux vendre votre hébergement sur Internet ?

Présentation du 5 décembre 2011 – Saint Sever



Comité
Départemental
du Tourisme
des Landes

Objectif du département

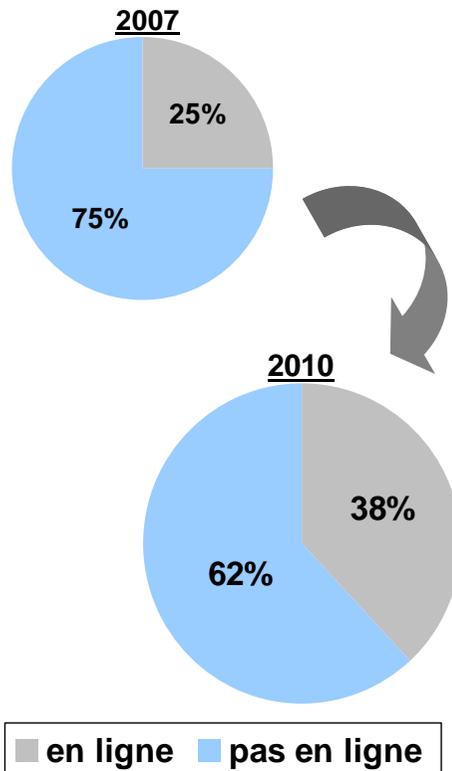
- ⇒ rendre visible et **commercialiser** l'offre touristique landaise
- ⇒ faire aboutir la **démarche d'achat** de l'internaute.

Internet : média incontournable du tourisme

Transformation profonde des habitudes de consommation de la clientèle touristique

- Parmi les Français **partis en vacances** en 2010 :
 - **53 %** ont **préparé** leur séjour sur le Web ;
 - **38 %** ont **réservé en ligne** tout ou partie de leurs vacances (*57 % pour les Européens*).
- **Place du e-commerce** ↗ => 30 % des ventes touristiques via Internet en 2010 ; **prévisions 2017 => 80 %**
- **78 %** des internautes utilisent le Web pour **réserver** un **séjour à l'hôtel**, et dans 69,5 % des cas, la réservation est finalisée **sur le site même de l'hôtel**.

Vente et réservation en ligne



Évolution des modes de réservation des séjours

LES PRODUITS/SERVICES ACHETÉS EN LIGNE (AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS)



Source : Baromètre Fevad Médiamétrie//NetRatings 2011

* Billetterie, développement photos, téléchargement...

56 % des internautes ayant acheté en ligne l'ont fait dans le secteur **Voyage/Tourisme**

Vente et réservation en ligne

CONSTAT >>>

Fournir, à l'internaute, des **informations pratiques et immédiates** pour faciliter l'achat de la prestation est devenue **INDISPENSABLE** !

!
Ne pas être audible
sur le Net,
c'est sortir du marché
!

ET POURTANT >>>

40 % des acteurs touristiques qui diffusent des offres marchandes **ne possèdent pas** encore leur **propre module** de réservation en ligne [*Raffour Interactif 2010*].

60% pour l'offre touristique aquitaine. Offre diffuse et peu visible.

Profil de l'hébergeur e-connecté

- Il met **régulièrement** à jour son site Internet.
- Il présente de façon claire **les tarifs pratiqués** : clarté, lisibilité, simplicité → *1^{ère} recherche effectuée sur un site Internet d'hébergeur*
- Son offre est **réservable en ligne** via son propre site et/ou sur des sites distributeurs
- Il est **conscient** des évolutions dans le comportement de ses clients

Attentes des internautes

Une nouvelle clientèle touristique → **Profil du etouriste :**

- Il se connecte à domicile
- Il visite plusieurs sites
- Il réserve soit à l'avance, soit en dernière minute
- Il a défini ses dates de séjour
- Il cherche des prix... sur des sites Web pratiques
- Il est infidèle.

INTERNET

1. Plus simple. Facilite la préparation du voyage
2. Comparaison aisée des offres
3. Achat direct si l'offre plait (achat 'coup de cœur')

Les réponses de l'hébergeur

Laisser la technologie répondre en temps réel en se dotant d'outils tels que :

- Planning des **disponibilités** en ligne,
- **Logiciel de réservation** intégré à son site Internet,
- **Paiement** possible **en ligne**,
- Intégration d'une **centrale de réservation**.

Réponse du département

- Évolution du site www.tourismelandes.com → volet + commercial
 - **Moteur de recherche** des disponibilités
 - Mise en avant d'offres promotionnelles ou 'coup de cœur'
- A fait développer un module de gestion de réservations et de plannings, mis à disposition des professionnels du tourisme. Financement mutualisé avec les CDT 33 et 64
→ **RESINSOFT.**

RECHERCHE MULTICRITÈRES

Nom :

Lieu :

Classement : Cliquez ici... ▾

Marques et Labels : Cliquez ici... ▾

Tourisme & Handicap : Cliquez ici... ▾

Tarif chambre double :
de 30€ à 290€

Animaux acceptés

Moteur de recherche

RECHERCHER LES DISPONIBILITÉS

Nombre de nuits : 4

Nombre de personnes : 3

Date : 05-10-2011

Lancer la recherche

Voir tous les résultats

Cliquer sur la carte pour rechercher autour d'un lieu

Total des résultats

- Les Hortensias du Lac** ★★★★★
 HOSSEGOR
 Tél. : 05 58 43 99 00
 CHÂTEAUX HÔTELS COLLECTION
 Réserver en ligne + d'infos
- Inter-Hôtel Les Bruyères** ★★
 CASTETS
 Tél. : 05 58 55 05 30
 Réserver en ligne + d'infos
- Hôtel Le Relais** ★★
 BISCARROSSE VILLE
 Tél. : +33 5 58 78 10 46
 HOTELCERT Logis
 Réserver en ligne + d'infos
- Hôtel Lacotel** ★★
 HOSSEGOR
 Tél. : 05 58 43 93 50
 Logis
 Réserver en ligne + d'infos
- Hôtel Restaurant Les Vagues** ★★
 BISCARROSSE PLAGE
 Tél. : +33 5 58 83 98 10
 HOTELCERT Ecolabel Logis
 Réserver en ligne + d'infos

Fiche descriptive

à partir de 140€

à partir de 63€

INTER-HÔTEL LES BRUYÈRES
★★
Route André Dupuy-Sortie N°12 ZAC de Cazalieu
40260 CASTETS
Tél.: 05 58 55 05 30
✉ : hotellesbruyeres40@wanadoo.fr

Voir le site web

56 chambre(s) classée(s)

Ouvert toute l'année 2011

De style basco-landais, l'hôtel LES BRUYERES vous propose 56 chambres spacieuses, insonorisées et climatisées avec connexion WIFI gratuite, un busines...

Réserver en ligne

+ d'infos



Réponse du département

D'où viennent les informations remontant sur le moteur de recherche ?

> deux approches complémentaires :

- ❑ Récupération de l'offre **déjà proposée à la vente en ligne** (via des passerelles informatiques) → **ReservIT - Novaresa – CToutVert – Homeresa – Centrale de réservation Gîtes de France.**
- ❑ Mise à disposition du module de réservation **RésinSoft**, pour l'offre touristique **encore non-présente sur Internet.**

Les règles d'accès

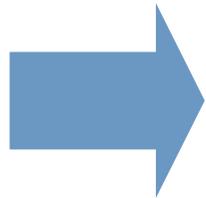
pour être interrogé par le moteur de recherche d'hébergement départemental :

- être **adhérent** à l'OT territorialement compétent,
- disposer d'un **module de gestion de ses disponibilités** compatible,
- justifier de la **qualification** de son offre
 - être **classé et/ou labellisé** (pour les hôtels, campings, meublés et résidences de tourisme), ou
 - être **labellisé** Gîtes de France, Clévacances, Accueil Paysan, ou Fleur de Soleil (pour les chambres d'hôtes),

Quoi pour qui ? 1/2

Vous êtes (Option 1)

- Un hôtelier disposant de **ReservIT** ou **Novaresa**
- Un camping, adhérent au système secureholiday de **CToutVert**
- Une location saisonnière ou une chambre d'hôtes **Gîtes de France**



Remontée AUTOMATIQUE des informations commerciales sur les moteurs de recherche départementaux.

Aucun travail supplémentaire. Bénéficiez dès à présent de **nouveaux canaux de distribution territorialisés !**

Pas de commissions /// contrat de partenariat

Quoi pour qui ? ½ suite

Vous êtes (Option 1) → une chambre d'hôtes ou un meublé **Gîtes de France**

- Vous êtes adhérent du **service de réservation** des Gîtes de France => vosre offre remonte automatiquement sur le site du CDT et les sites partenaires // Nouveaux canaux de distribution.
- Vous êtes labellisé, mais non adhérent de la centrale => rapprachez vous de votre relais départemental Gîtes de France pour bénéficier de leurs **outils de réservation en gestion directe**.



Gîtes de France des Landes

Espace du Tourisme vert

BP 279 - 40005 Mont de Marsan

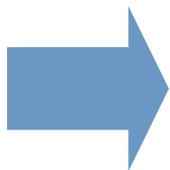
Ligne directe PROPRIETAIRES

05 58 85 44 42

Quoi pour qui ? 2/2

Vous êtes (Option 2)

- Un hôtelier utilisant **AvailPro**
- Un camping disposant de **Webcamp**
- Un hébergeur **sans système** de réservation
- Un hébergeur **Clévacances**
- Un hébergeur **affilié à une chaîne nationale**



RESINSOFT : adhésion au MODULE DE RESERVATION, développé par le département.

Pas de commissions /// convention de production

Tarif moyen départemental : 50 €/an pour l'ouverture de 3 catégories (plannings).

La plateforme RESINSOFT



Les étapes d'intégration à la plateforme :

- Se **manifester** auprès :
 - de l'antenne départemental **Clévacances** pour les labellisés,
 - de l'**OT compétent** pour les autres hébergeurs.
- Remplir et signer la **convention de production**
- Régler les **frais d'adhésion**
- Être **formé** à l'outil :
 - lors de sessions de formation en petits groupes, ou via un tutoriel (manuel d'utilisation).

La plateforme RESINSOFT



Cette plateforme vous permet de :

- **gérer** l'ensemble de vos **dossiers de réservations** : en ligne ou en backoffice (téléphone, email, etc.)
- **tenir à jour** vos disponibilités, par catégories (chambre, chalet, gîte, etc.) sur des **plannings dédiés**
- voir remonter votre **offre réservable en ligne**, et vos **disponibilités**, sur votre site et les sites institutionnels (CDT, clévacances, etc.),
- gérer un **fichier Clients**.

L'interface de gestion (ou back-office)

... Résin Soft

RESERVATION PLANNING BOUTIQUE LISTING

ESTIVAL

RESERVATION

Initier un dossier

Rechercher un dossier

N° Dossier

N° Facture

Produit: Saisissez le code ou le nom du produit.

que les 50 premiers

En cours Clôturé

Option Reques

Ferme à venir Annulé

Ferme passé

Rechercher

Comité Départemental du Tourisme des Landes

L'interface de gestion (ou back-office)

RESERVATION : Faire le suivi de ses réservations sur un outil unique.

Dossier

Dossier ID : 70084
Date de création : 24/08/2011 15:31:00
Dernière modification : 24/08/2011 15:31:00
Etat global : En cours
Dossier initié par : 64-VALAX - VALAX
Apporteur d'affaire : -

Editions émises à ce jour

Aucune édition émise à ce jour

Informations client et vendeur :

Vendeur

VALAX(64-VALAX)
VALAX Elodie 212, avenue des Prés
40130 CABRETON
Tél :
Fax :

Client

Mr Emile DUPONT
85, rue clemenceau
11000 Narbonne
Tél : 04 23 45 47 12,
Fax :
julie.lequime@cct40.com

Détails des dossiers:

Dossier n° 70084 : En cours

Les flots bleus(64-SAL201) : 4 clé(s),
40000 mont de marsan
Tél :
Fax :

Dates : 01/08/2011 - 22/08/2011
Durée : 21 Nuits
Participants : 2 adults, 0 enfants, 0 bébés.

Prestation	Unité	Prix unitaire	Quantité	Nombre de pax	Montant
Chambre Double Jaune	Chambre avec demi-pension	1 092,00 €	1	2	1 092,00 €

Paielements :

Montants

Dossier	Produit	Montant
70084	Les flots bleus (64-SAL201)	1 092,00 €

Remise :

Montant total à payer : 1 092,00 €

Paielements

Montant total payé : 0,00 €

↳ Solde à verser avant le 01/08/2011 : 1 092,00 €

- Rédaction automatique des **contrats** ;
- Suivi d'un **fichier Clients** ;
- Calcul immédiat des tarifs en fonction des **saisons tarifaires** pratiquées



L'interface de gestion (ou back-office)



PLANNING : Tenir ses disponibilités à jour en temps réel

chalets

Saisissez le code Résinsoft

Produit : CDT006 - Village de Vacances Les Chalets de Pierretoun

Catégorie : Chalet T1 4p

Planning mensuel | Historique | Planning annuel

Vue : Vue disponibilités prestataire

<< juin - juillet - août 2011 >>

juin							juillet							août						
Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
		1 0 dispo	2 0 dispo	3 0 dispo	4 0 dispo	5 0 dispo					1 3 dispo	2 3 dispo	3 3 dispo	1 0 dispo	2 0 dispo	3 0 dispo	4 0 dispo	5 0 dispo	6 0 dispo	7 0 dispo
6 0 dispo	7 0 dispo	8 0 dispo	9 0 dispo	10 0 dispo	11 0 dispo	12 0 dispo	3 3 dispo	4 3 dispo	5 3 dispo	6 3 dispo	7 3 dispo	8 2 dispo	9 2 dispo	8 0 dispo	9 0 dispo	10 0 dispo	11 0 dispo	12 0 dispo	13 0 dispo	14 0 dispo
13 0 dispo	14 0 dispo	15 0 dispo	16 0 dispo	17 0 dispo	18 0 dispo	19 0 dispo	11 2 dispo	12 2 dispo	13 2 dispo	14 2 dispo	15 2 dispo	16 2 dispo	17 2 dispo	15 0 dispo	16 0 dispo	17 0 dispo	18 0 dispo	19 0 dispo	20 3 dispo	21 3 dispo
20 0 dispo	21 0 dispo	22 0 dispo	23 0 dispo	24 0 dispo	25 0 dispo	26 0 dispo	18 2 dispo	19 2 dispo	20 2 dispo	21 2 dispo	22 2 dispo	23 0 dispo	24 0 dispo	22 3 dispo	23 3 dispo	24 3 dispo	25 3 dispo	26 3 dispo	27 3 dispo	28 3 dispo
27 0 dispo	28 0 dispo	29 2 dispo	30 3 dispo				25 0 dispo	26 0 dispo	27 0 dispo	28 0 dispo	29 0 dispo	30 0 dispo	31 0 dispo	29 3 dispo	30 3 dispo	31 3 dispo				

Vert => dates disponibles

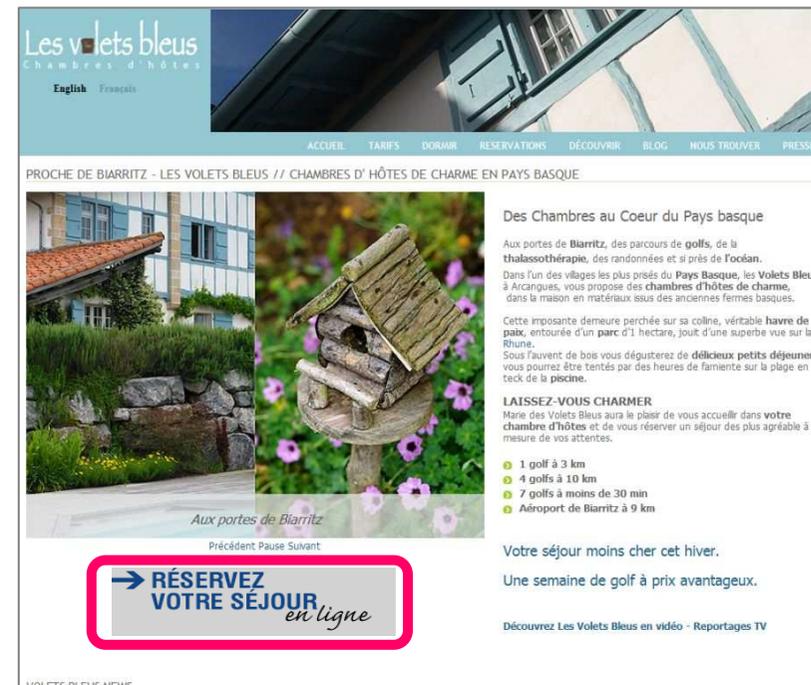
Gris => plus de dispo

Planning soustrait d'une dispo, dès qu'une réservation a été faite.

Le module de réservation en ligne



FAVORISER LE CANAL DIRECT en intégrant **la réservation en ligne** sur votre site Internet → Grâce à un bouton « réserver », qui renvoie sur votre plateforme RésinSoft.

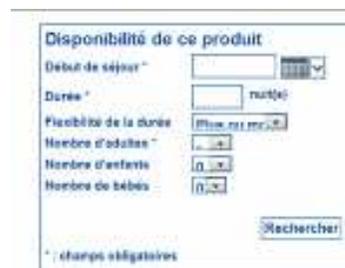


L'internaute fait sa réservation **directement à partir de votre site.**

Le module de réservation en ligne

SUR VOTRE SITE

L'internaute a alors accès à un **moteur de recherche** des disponibilités de votre hébergement, et à un aperçu de vos **plannings** de disponibilités



Disponibilité de ce produit

Début de séjour *

Durée * nuit(s)

Flexibilité de la durée

Nombre d'adultes *

Nombre d'enfants

Nombre de bébés

* champs obligatoires



Fiche du produit

Vibrat Michèle, situé à PRECHACQ-NAVARREINX

REF: BDG301

Non labellisé

A PARTIR DE
110,00 €
pour 2 nuit, 2 personnes

Planning & Disponibilités

>> Maison T4 5p individuelle

Novembre 2011						
lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Legend:
[Green X] Disponible
[Orange X] Sous réserve de disponibilité
[Grey X] Non disponible

Rappel >> Quel que soit le site à l'origine de la réservation, vous conservez toujours la main sur la vente de votre offre !

Le module de réservation en ligne



Plusieurs portes d'entrée vers votre plateforme de réservation :

- Votre propre site
- Le site de votre OT et/ou de votre label
- Le site du CDT

CDT → via le moteur de recherche

Le client bascule sur votre plateforme RésinSoft

CDT → via la fiche descriptive

	Mini	Maxi	Commentaire
Semaine	320 €	495 €	
Week-End	100 €	100 €	100 euros la 1 ^è nuit 70 euros la nuit suivante



Le module de réservation en ligne



Déroulement de la réservation en ligne pour le client

Accueil Promotions Coups de coeur Contact Infos légales Aide

Votre réservation



Villa les Pins
(BDG050)
A partir du 23/09/2011 pour 2 nuits
2 adultes

Villa les Pins (BDG050)

Chambre Double Douche Quantité disponible **1 disponible**

120,00 € pour 2 nuits du 23/09/2011 au 25/09/2011 Chambre avec petit déjeuner pour 2 personnes

Compléments pour tous les tarifs Chambre Double Douche (Chambre avec petit déjeuner)

Demi-pension / pour 1 pers **40,00 € pour 2 nuits**

Demi-pension enfant - de 12 ans **20,00 € pour 2 nuits**

Chambre Twin Douche Quantité disponible **1 disponible**

120,00 € pour 2 nuits du 23/09/2011 au 25/09/2011 Chambre avec petit déjeuner pour 2 personnes

Compléments pour tous les tarifs Chambre Twin Douche (Chambre avec petit déjeuner)

Demi-pension / pour 1 pers **40,00 € pour 2 nuits**

Demi-pension enfant - de 12 ans **20,00 € pour 2 nuits**

© Midiway 2010 | Infos légales | Mentions légales et C.G.U.

■ Il valide son choix

Le module de réservation en ligne



■ Il s'inscrit dans l'espace client

Accueil Promotions Coups de coeur Contact Infos légales Aide

Option 1

Option 1

1 - Vous n'êtes pas inscrit ? Veuillez renseigner les informations suivantes.

Votre réservation



Villa les Pins
(BDG050)
Du 23/09/2011 au 25/09/2011
2 adultes

Email *

Votre email vous servira à accéder à l'espace client ultérieurement et à consulter vos dossiers de réservation. Un mot de passe sera affecté automatiquement.

Civilité *

Nom *

Prénom *

Adresse *

Code Postal *

Ville *

Pays *

Téléphone *

Autre téléphone

Fax

Société

J'accepte de recevoir, sans engagement, la Newsletter de "Office de Tourisme du Béarn des gaves".

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à : Office de Tourisme du Béarn des gaves

Option 2

Option 2

2 - Déjà client ? Veuillez renseigner l'email utilisé lors de votre réservation, ainsi que le mot de passe associé.

Email *

Mot de passe *

Le module de réservation en ligne

- Récapitulatif de sa commande et, choix du mode de paiement (dans la liste des paiements acceptés par l'hébergeur)

Votre réservation



Villa les Pins
(BDG050)
Du 23/09/2011 au 25/09/2011
2 adultes

Récapitulatif de votre réservation

Prix de la réservation	120,00 €
Frais de dossier	-
Total	120,00 €

Cette vente est gérée par
Villa des pins
Chemin de Bergemayou
64300 BAIGTS DE BEARN
05 59 65 10 45
villalespins@gmail.com

Veillez choisir votre mode de paiement

Chèque
 Chèques Vacances

J'ai pris connaissance des conditions de vente

Veillez saisir les noms et prénoms des personnes participant au séjour

	Nom	Prénom
Adulte 1	Mme Marie	LEKINQUO
Adulte 2	Mr Antoine	LEKINQUO

Si vous souhaitez payer par chèque, vous devez joindre votre règlement au bon de réservation imprimable en page suivante avant le 12/09/2011

Si vous souhaitez payer par chèques vacances, vous devez joindre les coupons chèques vacances au bon de réservation imprimable en page suivante avant le 12/09/2011

Valider

Le module de réservation en ligne



Les **modes de paiement** possibles en ligne :

- Chèque
- Chèque vacances
- Virement
- Carte bleue (se doter d'une solution de réservation avec paiement sécurisé PayPal ou Paybox)
- Sur place

Ces modes de paiement sont **paramétrables** par l'hébergeur.

Il peut définir un **acompte**, et un **délai d'option**

Le module de réservation en ligne

- Quand paiement en ligne par CB,
 - confirmation automatique du séjour,
 - mise à jour du planning.



RAPPEL → Hégémonie incontestable de la **carte bancaire** dans le paiement en ligne.

LES PRINCIPAUX SERVICES DE PAIEMENT UTILISÉS

% des internautes ayant utilisé ces services



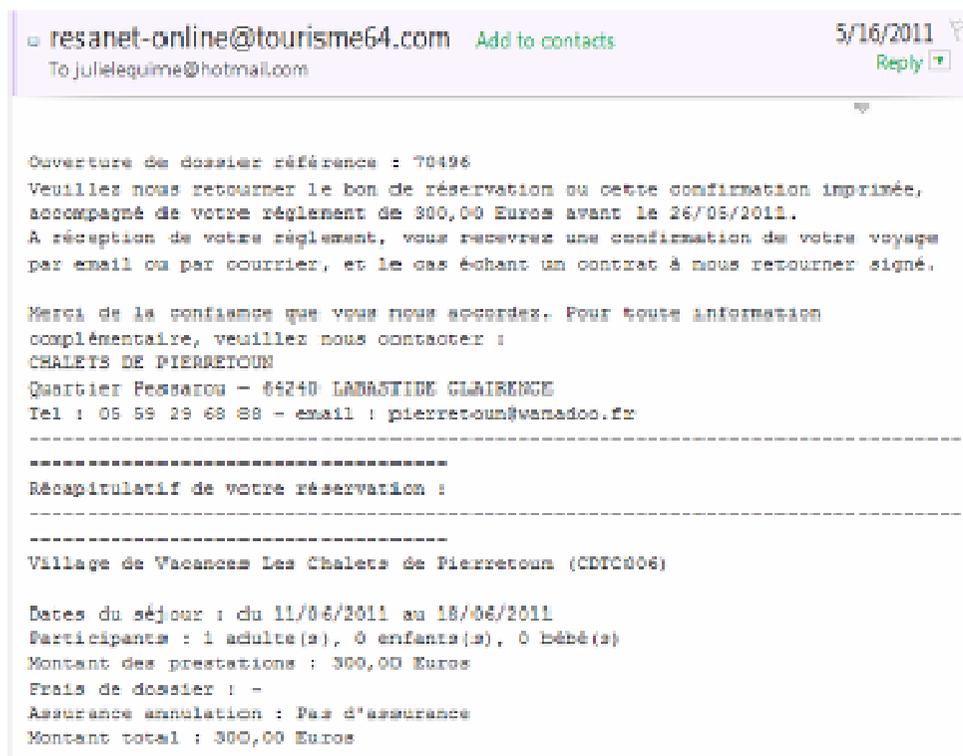
Source: Baromètre Fevad - Médiamétrie/NetRatings mai 2010

Le module de réservation en ligne



- Le client reçoit un email de confirmation de sa réservation.

Cet email lui rappelle le montant du règlement, et la date limite de paiement.



L'hébergeur reçoit lui-aussi un **email** lui indiquant qu'une **réservation** a été faite (avec un lien vers le dossier).

L'interface de gestion (ou back-office)

Un internaute a réservé en ligne via votre plateforme ResinSoft

>>> DEMARCHE A SUIVRE



1. Cliquez sur le lien fourni pour accéder à votre **interface** (mot de passe/code d'accès)

2. Visualisez le dossier : nom du client, participants, dates, paiement.

3. Intégrer le paiement, dès réception

4. Générer et envoyer le contrat de réservation

The screenshot displays the ResinSoft back-office interface. At the top, there are navigation tabs: RESERVATION (highlighted), PLANNING, BOUTIQUE, and LISTING. Below the navigation, there's a sidebar with options like 'Initier un dossier', 'Rechercher un dossier', and a list of actions for 'Dossier n° 70084' such as 'Récapitulatif', 'Historique', 'Mailings', etc. The main content area is titled 'Récapitulatif du dossier' and contains several sections: 'Dossier' with fields for ID (70084), creation/modification dates, and status; 'Informations client et vendeur' with details for 'VALAX(64-VALAX)' and 'Mr Emile DUPONT'; 'Détails des dossiers' showing 'Option, valable jusqu'au 10/12/2011' and a table of reservations; and 'Paielements' showing a table with one entry for 'Les flots bleues (64-SAL201)' with a total amount of 1 092,00 €.

Prestation	Unité	Prix unitaire	Quantité	Nombre de pax	Montant
Chambre Double Jaune	Chambre avec demi-pension	1 092,00 €	1	2	1 092,00 €

Dossier	Produit	Montant
70084	Les flots bleues (64-SAL201)	1 092,00 €

La plateforme RESINSOFT



- Une solution de réservation en ligne, **souple et paramétrable** en fonction de vos façons de vendre et de vos besoins.
- **Engagement annuel**, avec possibilité de définir des saisons tarifaires et de fermer ses plannings
- **Faible coût d'investissement** : 50 €/an
+ 3,4 % de commission de la solution PAYPAL (si paiement par CB).

Merci de votre attention !

Contact :

Julie LEQUIME

05 58 06 06 96

julie.lequime@cdt40.com