

2017

Club Destination Groupes



**DESTINATION
GROUPES**

PRESEN- TATION

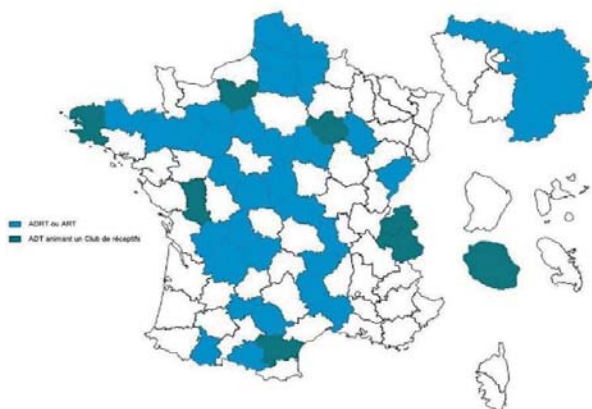
➔ 42 DESTINATIONS AU SERVICE DES GROUPES

Tourisme & Territoires anime le Club Destination Groupes qui mutualise les compétences de 42 départements pour la promotion et la commercialisation d'offres à destination de la clientèle groupe. Une Charte Qualité Groupes leur assure également un service personnalisé et une compétence terrain facilitant leur démarche, des offres de séjours variés et des propositions de programme « à la carte »...

Créé en 1996, le Club Destination Groupes a fêté ses 20 ans en 2016..

Le Club Destination Groupes est ouvert à tous les adhérents du Tourisme & Territoires de type ART/ADRT dont la centrale de réservation commercialise des excursions et/ou séjours pour Groupes.

Ce Club est animé par Stéphane GROS (Doubs Tourisme) et Claire BOURGEOIS (Tourisme & Territoires).



➔ LES CONDITIONS POUR REJOINDRE LE CLUB

Depuis mars 2014, les ADT dotés d'un club de réceptifs sur leur territoire, peuvent aussi adhérer à ce club (conditions disponibles sur demande). Ils devront s'acquitter de la cotisation commerciale à Tourisme & Territoires dont le montant est de 1 500 €.

Le Club Destination Groupes dispose d'un budget propre, son adhésion annuelle faisant l'objet d'un droit d'entrée de 610 € HT puis d'une cotisation annuelle de 887 € H.T. en 2017.



EN CHIFFRES

- 13 M € de volume d'affaires
- 5 097 contrats réalisés en 2016
- 49 % d'excursions à la journée
- 51 % de séjours avec nuitée(s)

En moyenne, une réservation Groupes est composée de 35 participants.

La découverte du patrimoine ainsi que les séjours culturels composent l'essentiel des réservations (62 %), loin devant la gastronomie et la détente (12 %).

A 92 %, la clientèle Groupes est française (les 6 % restants sont principalement des francophones). Les clients sont essentiellement des mairies et associations (63 %, les seniors sont très représentés) et des professionnels du tourisme (agences, autocaristes... 19 %).





DES OUTILS POUR DEVELOPPER LE CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPES

➔ DES OUTILS DE PROMOTION

➤ Edition pour la 13ème année consécutive

La brochure traditionnelle présentant l'offre des départements a fait place pour les 20 ans du club en 2017, à une carte de France présentant un annuaire des principaux atouts départementaux ainsi que les coordonnées complètes des correspondants sur place. La brochure 2017/2018 reprendra son cadre initial et paraîtra fin août.

➤ Site internet Destination Groupes

Parmi les fonctionnalités principales, on trouve un moteur de recherche permettant de trouver près de 500 séjours en renseignant la taille du groupe, la thématique souhaitée, la période du voyage ainsi que :

- l'accès à des produits « coup de cœur » spécial groupes,
- les brochures groupes de tous les départements téléchargeables

Un espace est dédié aux séjours adaptés aux mini groupes.

La refonte du site Internet est un des objectifs pour la saison 2017/2018

➔ DES OUTILS DE DEMARCHAGE

➤ Fichier Clients

Une base de données clients du Club Groupes composée de de 6 500 clients (CE, Autocariste, agences de voyages, mairies, CCAS, club de 3è âge...)

➤ Fidélisation de la clientèle depuis 10 ans

Valable 3 ans, cette opération permet à l'acheteur de cumuler des points fidélité. Lorsqu'il a accumulé 10 points, il reçoit un chèque de 150 € à déduire lors d'un prochain séjour. Ce système a fait ses preuves depuis 9 ans.

➤ Workshops professionnels

Les 12è Rencontres Destination Groupes se sont déroulées le 11 octobre 2016 à l'Hippodrome de Paris-Vincennes. Ce workshop organisé tous les 2 ans met en relation les différentes destinations Groupes et les prescripteurs de séjours pour Groupes du Grand Bassin Parisien (mairies, CCAS, autocristes, clubs, CE, agences de voyages...). 250 à 350 visiteurs sont accueillis habituellement durant cette journée.

En octobre 2017, les clientèles du nord de la France et de la Belgique seront approchées en organisant un workshop à Bruxelles.



LES PRIORITES

➔ DEVELOPPER UN OUTIL DE GRC

➤ Groupe de travail «GRC et fidélisation»
Christine Robert —Loiret

Suivi et analyse de l'opération de fidélisation.
Priorités 2017 : en raison de la gestion complexe du fichier, il a été décidé de lancer un appel d'offres afin d'acquérir un outil de gestion de données type GRC.

➔ METTRE EN PLACE UN BAROMETRE

➤ Groupe de travail «Observation et veille»
Pascal Breuil—Corrèze

Elaboration d'un tableau d'indicateurs de résultats pour toutes les actions réalisées. Analyse des données par trimestre et par an. Veille sur la concurrence et les tendances du marché.

➔ DEVELOPPER LA NOTORIETE DU RE-SEAU «DESTINATION GROUPES»

➤ Groupe de travail «Site Internet»
Suivi du site internet www.destination-groupes.fr
Priorités 2017 : Refonte du site internet.

➔ RENFORCER L'EFFICACITE ET ADAPTER LES SUPPORTS DE COMMUNICATION

➤ Groupe de travail «Supports de communication»
Laurent Demontoux - Val d'Oise
Conception des newsletters et de la brochure nationale.

➔ CONFORTER LA POLITIQUE DES WORKSHOPS ET SALONS PROFESSIONNELS

➤ Groupe de travail «Workshop»
Aurélie Maisonhaute-Chetcutti - Eure
Négociation et gestion de la préparation des stands sur des salons professionnels et grand public. Organisation des workshops Paris et Bruxelles.



« DES ACTIONS RECURRENTES ET CIBLEES »



PARTAGER SES EXPERIENCES

- 1 à 2 séminaires par an
- 6 groupes de travail actifs
- une communauté sur l'extranet
- des documents types «comment organiser un educteur à destination des autocaristes», «améliorer son démarchage commercial», «fiche de planification», «organisation d'un workshop pluri départemental» etc.



LE RÉSEAU
DES AGENCES
DÉPARTEMENTALES

📍 >> 15 avenue Carnot – 75017 Paris

☎ >> 01 44 11 10 23 - 01 44 11 10 44

✉ >> info@tourisme-territoires.net

www.tourisme-territoires.net

