

I - COMMERCIALISATION

PRÉSENTATION

Une fois votre offre créée et rendue attractive, il faut s'assurer que le parcours client pour réserver, payer et accéder à la prestation soit rapide et efficace.

RENSEIGNEMENT

Malgré vos descriptifs, il est possible qu'un client potentiel ait des questions avant de confirmer son intérêt pour votre offre. Il est important qu'il puisse vous joindre par mail, par téléphones (horaires à définir), ou autre et qu'il obtienne systématiquement une réponse dans un délai raisonnable.

MODES DE RÉSERVATION

Tout d'abord le mode de réservation. Il est important pour le client de pouvoir planifier ses activités et choisir une date et un horaire tout en étant sûr d'avoir une place.

Aujourd'hui les réservations se font de plus en plus en ligne. Les avantages de proposer une réservation sur un site internet ou une plateforme sont : l'externalisation et l'automatisation du processus de prise de réservation ; vos disponibilités mises automatiquement à jour et visibles par le touriste ; un paiement immédiat ; une confirmation écrite automatique reçue par le client au moment de la réservation. Ce système permet de réduire le temps passé à répondre aux sollicitations par mail et par téléphone pour échanger par exemple sur les dates et horaires. Les plateformes de réservation peuvent être gérées par des organismes publics ou privés.

Pour les publics, vous pouvez référencer vos offres touristiques sur Tourinsoft afin d'apparaître dans les bases de données régionales et départementales du tourisme. Ces plateformes ont pour la plupart un coût (abonnement et/ou commission), en revanche leur importance et légitimité sur le marché vous permettent : d'arriver dans les premiers résultats des moteurs de recherche, de commercialiser en ligne facilement, d'acquies aisément la confiance du consommateur et de partager les retours client. Ces plateformes vous permettent d'accéder à des portefeuilles clients. Il en existe de toutes sortes, à vous de sélectionner celles qui correspondent à vos produits et aux clientèles que vous souhaitez attirer.

Les réservations par téléphone sont toujours sollicitées par des types de clientèles peu à l'aise avec le numérique ou par des personnes ayant besoin d'informations complémentaires. C'est un moyen efficace et nécessaire cependant, dans le cadre d'une activité professionnelle en extérieur, vous manquerez nécessairement des appels ou demanderez à des clients de vous appeler ultérieurement pour consulter votre agenda, ce qui peut potentiellement vous faire perdre des clients agacés de devoir insister pour réserver une activité.

Pour les réservations par mail, il est important de permettre aux clients de vous contacter par ce biais, afin de vous poser des questions. En revanche, cette méthode a les mêmes inconvénients que pour le téléphone, un

client pressé voudra une réponse immédiate et peut potentiellement changer d'avis si cela ne va pas assez vite pour lui ou s'il ne peut pas réserver à la dernière minute.

Nous vous conseillons vivement de cumuler les modes de réservation en investissant sur la réservation en ligne. Afin de ne pas avoir à investir dans un site internet vous pouvez vous reposer sur des plateformes de commercialisation publiques telles qu'Orne Tourisme, Seine-Maritime Tourisme, Eure Tourisme, Manche Tourisme et Calvados Tourisme ou encore des plateformes privées. Ces sites privés prendront une commission sur les ventes qui correspond à une prestation de promotion et de commercialisation de votre prestation. De plus, ces plateformes vous demanderont certes un suivi au même titre qu'une boîte mail, en revanche vous serez moins sollicité pour des questions de disponibilité et vous devriez constater une légère hausse de vente grâce au flux de la plateforme et à la facilité et la rapidité de réservation pour le client.



MODES DE PAIEMENT

Trois modes de paiement existent : espèces, chèques et carte bancaire.

Pour l'espèce il s'agit d'un mode de paiement obligatoire, vous devez être en mesure de prendre les paiements en liquide jusqu'à 1000 euros maximum. Les possibilités de paiement par chèque et par carte bancaire ne sont pas obligatoires à condition d'afficher cette information. Les paiements par carte bancaire étant de plus en plus pratiqués nous vous conseillons vivement de vous munir d'un terminal de paiement, il en existe aujourd'hui des petits à coût réduit. Cela vous permettra d'améliorer la satisfaction de vos clients.

[En savoir plus ici](#) et [ici](#)

AVIS CLIENTS

Il est très important d'être référencé sur des sites devenus aujourd'hui incontournables tels que Google My Business ou encore TripAdvisor par exemple. Cela permettra à vos clients de vous mettre des avis. Bien que cela puisse inquiéter cela peut se révéler très positif pour attirer de nouveaux clients, qui seront rassurés sur l'existence et la qualité de votre entreprise. Au lancement de votre activité, n'hésitez pas à proposer vos produits à des connaissances pour qu'ils les testent et vous mettent des avis bienveillants dès l'ouverture. Les avis reçus par la suite vous permettront d'améliorer votre offre en vous inspirant des tendances générales des clients. Afin de perfectionner l'image de votre structure il est important de répondre aux commentaires qu'ils soient bons ou mauvais.