



éthic étapes

nous hébergeons vos passions
havens for your passions

étapeséchos

L'HEBDO DU RÉSEAU ÉTHIC ÉTAPES

vendredi 12 octobre 2012 - n°278

édito

TripAdvisor : ami ou ennemi ?

Aujourd'hui, alors qu'Internet évolue sans cesse et guide considérablement nos choix quotidiens, les vacanciers, eux, ne souhaitent plus se tromper lorsqu'ils partent en vacances.

Des plateformes comme TripAdvisor sont des outils permettant aux consommateurs de choisir le bon hôtel au bon prix, grâce aux commentaires et à l'évaluation de la clientèle.

Malheureusement, le client aura toujours davantage envie de faire partager une mauvaise expérience qu'une bonne. La bonne étant un service qui a été payé, la mauvaise, une déception qui fait naître un sentiment de tromperie.

L'impact d'une déception sur une plateforme comme TripAdvisor, c'est 32 millions de contributeurs et 75 millions de commentaires en 2011. Cette plateforme devient donc un outil important de communication, si on l'utilise de manière appropriée.

Plusieurs possibilités s'offrent à l'hôtelier, sans dériver dans l'achat de commentaires très souvent risqué pour la réputation de l'établissement, soit par son esprit de contradiction par rapport aux critiques émises, soit par le contrôle des consommateurs.

Le droit de réponse, lui, est un outil pratique, car il permet de justifier ou répondre à des critiques du consommateur. Ces déceptions ressenties peuvent pousser l'hôtelier à s'engager dans l'amélioration de son produit et de le communiquer.

La plateforme peut, également, s'utiliser comme outil e-marketing avec un impact non négligeable. Pourquoi ne pas inviter le client à laisser un commentaire sur le site si celui-ci est satisfait ? Car, même aujourd'hui, le consommateur ne pense pas toujours à donner son avis.

N'oublions pas de veiller sur ce qui se dit de nous, car Internet n'oublie rien !

Auréli Gilly
Éthic étapes RIP

... cette semaine...

- > Point d'étape Marketing
- > Chiffres clés de l'environnement 2012
- > Semaine : Un vent de renouveau souffle sur la presqu'île de Quiberon
- > Mise en ligne de vos tarifs 2013
- > Semaine du Goût, faites nous part de vos initiatives

>> Point d'étape Marketing

La réunion annuelle de préparation du plan d'actions marketing 2013 du réseau se déroulera la semaine prochaine à la résidence internationale de Paris. Cette réunion constitue un des moments charnière de la vie du réseau, permettant à la fois de tirer les enseignements de l'année passée et de mobiliser l'intelligence collective du réseau pour l'année à venir. C'est aussi un moment qui permet de s'assurer de l'adéquation entre les objectifs et les cibles poursuivis et les publics fréquentant (ou ne demandant qu'à fréquenter...) le réseau.

Nous le savons tous, le contexte peut apparaître morose. La crise économique, que nous subissons de plein fouet, touche bien évidemment également nos publics et la notion d'accessibilité tarifaire et l'attention que porte nos publics à la notion de prix est renforcée. Dans ces conditions, plus que jamais, il convient à la fois d'être des gestionnaires rigoureux, mais également de renforcer ses capacités commerciales

et sa visibilité.

A ce titre, le baromètre du site au 3^{ème} trimestre 2012 ne peut que nous apporter de la satisfaction. La fréquentation du site est en progression constante depuis son lancement : voilà quelques chiffres clés :

- > 30 657 visites (+30%)
- > 25 558 visiteurs uniques (+32%)
- > une rentrée qui s'annonce exceptionnelle avec 12 247 visites en septembre (un record)
- > consultation des séjours en progression de 17%
- > 704 demandes de contacts (+35%)

La moitié des visites qui proviennent de Google (contre 37% l'année dernière), ce qui confirme la qualité du travail de référencement et les visites depuis des mobiles continuent d'exploser montrant bien le nouveau rôle que jouent les Smartphones dans le tourisme.

Le site constitue aujourd'hui sans conteste le meilleur garant de notre visibilité auprès

du grand public et de la notoriété du réseau. Ces bons résultats confirment également nos orientations marketing et doivent nous encourager à maintenir nos efforts et notre mobilisation, en particulier en ce qui concerne l'actualisation et la mise en ligne de nouveaux produits, vitrine de la diversité et des projets du réseau.

Deux autres axes nous paraissent essentiels aujourd'hui pour continuer à avancer : la connaissance de nos publics, dont les pratiques sont en continues évolution et leur fidélisation au sein du réseau. Les chantiers ouverts, tant avec l'université d'Angers, qu'à travers la mise en place d'une segmentation commune à l'ensemble du réseau préfigurant une GRC (gestion de la relation client) efficace, sont sans aucun doute les leviers qui permettront d'assurer la pérennité de nos projets.

Toutes ces raisons nous poussent à nous mobiliser la semaine prochaine.

Alors, à mardi !

agenda

16 octobre | Réunion annuelle du plan d'actions 2013 à Paris Rip

28 novembre | Comité directeur à Paris Fiap

6 décembre | Séminaire Marketing à Paris

28 au 31 janvier 2013 | Assemblée générale aux éthic étapes de Calais et d'Olhain

en cours...

- > Immatriculation Tourisme
- > Mise en ligne des tarifs 2013 pour
 - . l'accueil d'individuels
 - . l'accueil de groupes
 - . l'accueil d'enfants et scolaires
- > Offre d'achat groupé / Cadres à clapets
- > Urgent - Finalisation grille d'autoévaluation / Classement Charte

...Le saviez-vous ?...

Lundi, la Semaine du Goût commence.

Faites nous part de vos initiatives...

éthic étapes

27 rue de Turbigo - 75002 Paris

T. 01 40 26 57 64 - F. 01 40 26 58 20

E. info@ethic-etapes.fr

>> Chiffres clés de l'environnement 2012

Cette première édition des « Chiffres clés de l'environnement » est destinée à offrir sous un format pratique, un panorama concis des différentes thématiques environnementales.

Ce livret propose ainsi 46 fiches permettant un aperçu rapide des principales tendances caractérisant les relations entre la société et l'économie française avec l'environnement ; il ne s'agit pas pour autant d'une liste des indicateurs nécessaires à l'établissement d'un bilan écologique de la France.

La sélection présentée ici a privilégié la pertinence de l'information synthétisée dans chaque fiche au regard des enjeux environnementaux ainsi que l'antériorité de la série de données. Elle pourra évoluer au fil des années. Les « Chiffres clés de l'environnement » constituent une approche complémentaire des « Indicateurs nationaux de développement durable » diffusés dans la même collection « Repères », dont elle reprend certaines informations.

Les fiches sont complétées par un glossaire ainsi qu'une liste de sites utiles renvoyant vers les organismes producteurs des différentes données de l'environnement ; en effet, près de 40 sources ou organismes différents ont été mobilisés pour établir ces chiffres clés.

http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/Chiffres_cles_de_l'environnement_-_Edition_2012.pdf

>> Mise en ligne de vos tarifs 2013 sur www.ethic-etapes.fr

2013 approchant, nous vous invitons, si ce n'est pas déjà fait, à mettre à jour vos tarifs pour l'année 2013 dans le back office du site Internet du réseau pour vos clients potentiels.

Un email, vous rappelant la procédure, vous a été envoyé il y a quelques jours. L'équipe du siège se tient à votre disposition pour vous aider si besoin.

L'ÉTAPE DE LA SEMAINE...

>> éthic étapes Domaine de la Presqu'île, Quiberon

Un vent de renouveau souffle sur la presqu'île de Quiberon...



Situés à l'entrée de la presqu'île de Quiberon, notre centre éthic étapes accueille depuis 12 ans déjà de nombreux groupes venus profiter de l'air marin. Cet air marin si appréciable et vivifiant aura pourtant eu raison de nos bâtiments.

Alors que nous proposerons de nouveaux séjours sur notre centre à partir de l'été 2013, il était grand temps de rénover nos infrastructures pour accueillir au mieux ados et préados durant leurs séjours.

Engagés depuis bientôt un an, la réflexion sur la modernisation de nos équipements de camping entre dans une phase de concrétisation. D'ici quelques mois un nouveau bâtiment de services devrait voir le jour à la place de l'ancien bâtiment datant des années 1970. Ce nouveau bâtiment ajoutera une pierre à l'édifice du projet global de réaménagement de l'espace camping ayant débuté en 2010-2011 par une première phase de renouvellement de notre parc de mobil-homes.

Mais pouvions-nous initier un tel projet sans questionner nos convictions et nos valeurs ? Ainsi, engagés dans une démarche de développement durable, qui devrait nous mener prochainement vers une certification Ecolabel Européen « Services d'hébergement touristique », il nous semble indispensable d'intégrer à ce projet des solutions d'optimisation des consommations d'énergie et d'eau. De plus, soucieux de permettre au plus grand nombre d'avoir accès à nos séjours et nos infrastructures, et en adéquation avec les exigences réglementaires de la loi sur l'accessibilité, le nouveau bâtiment sera conçu de sorte à être entièrement accessible aux personnes à mobilité réduite.

L'équipe du Domaine de la Presqu'île

tout étapes échos sur l'espace membre du site