




therightmove

Vente en ligne
pour le secteur touristique wallon

Plus aucune raison d'attendre pour passer à l'e-commerce avec l'ORC

SOMMAIRE :

Constats	04
Chiffres	05
ORC	06
Les bénéfices	07
Les avantages	08
Bonus	09
Conclusion	10
A propos	11
Sources	11



Vente en ligne pour le secteur touristique wallon.

Plus aucune raison
d'attendre pour
passer à
l'e-commerce.

Constats

Force est de constater que la Belgique et la Wallonie font face à un retard dans l'e-commerce. Cela est vrai dans tous les secteurs, mais en particulier dans le secteur touristique.

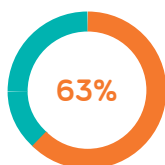
Par rapport aux marchés qui nous entourent, ce constat n'est pas nouveau. A fortiori avec une masse de clients « Wallons » limitée, il est nécessaire de s'ouvrir aux marchés limitrophes.

Pour les Wallons, la France est une cible très intéressante, mais aussi, pour le tourisme, la Flandre et les Pays-Bas ne doivent pas être mis de côté.

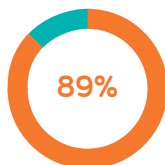
Chiffres

Dans les 12 semaines qui précèdent un voyage

- 3X :** Les consommateurs recherchent sur Google 3 x plus d'activités et/ou d'attractions que d'hébergements
- 8X :** Les consommateurs recherchent sur Google 8 x plus d'activités et/ou d'attractions que de vols ou de transports



63 % des personnes qui ont vu votre établissement sur un des grands portails de voyage (Bookink, TripAdvisor, Abritel, AireBnB, ...) vont chercher votre site internet pour y réserver en direct.



89 % finiront par réserver chez vous si vous leur proposez une expérience de réservation digne des grands portails : un vrai moteur de réservation, sécurisé, multilingue avec des offres tarifaires adaptées aux attentes des voyageurs.

En effet, les consommateurs auront plus confiance en réservant en direct sur votre site internet que sur des plateformes intermédiaires. Mais pour cela, il est primordial d'avoir un site ayant la meilleure expérience utilisateur possible.

«58% des Français partis en vacances en 2018 ont préparé ou réservé tout ou partie de leur(s) séjour(s) en ligne.»

Tous ces chiffres montrent l'importance pour un opérateur touristique d'être **présent sur le web**, pour permettre de directement **réserver en ligne** si le consommateur est satisfait par l'offre proposée !

C'est pourquoi la Wallonie, fin 2018, a souhaité créer un outil accessible à tous, via Wallonie Belgique Tourisme (WBT), appelé **Outil Régional de Commercialisation** ou **ORC**.



OUTILS RÉGIONAL DE COMMERCIALISATION

C'est quoi ?



Qu'est ce que l'Outil Régional de Commercialisation ?

Pour l'opérateur touristique, c'est un logiciel de gestion de son hébergement ou de son attraction, musée, hébergé dans le Cloud. Il peut créer et administrer ses logements ou sa location de vélos ou de kayaks, par exemple. Ensuite, il peut recevoir des locations achetées en ligne ou vendues au téléphone, ou encore, vendues via les principaux OTA (Online Travel Agencies = Booking, TripAdvisor, etc) du marché.

Pour quels opérateurs touristiques ?

Tous les types d'hébergements, hôtels, campings, gîtes, maisons d'hôte. **Tous les types d'attractions et de musées**, ouverts à l'année ou en saison. Personne ne doit rester à quai, l'ORC est disponible pour tous.

Pour le consommateur, c'est une solution de réservation en ligne, qui peut être disponible sur le site web de l'opérateur touristique, de la maison de tourisme ou encore de WBT. Le client peut y voir les disponibilités, toutes les options, puis réserver et payer ou laisser un acompte ou des arrhes.

Les bénéfices pour les opérateurs touristiques

01

C'est passer à l'e-commerce sur son propre site.

Si le site existe, qu'il fait bien son travail, qu'il est conforme aux exigences récentes de Google (ergonomie, performance, affichage sur mobile, etc.), ajouter l'ORC au site est un travail de quelques heures au plus, le temps d'encoder vos offres. Il s'agit de greffer un widget de réservation ou, encore plus simplement, un bouton de réservation derrière lequel l'ORC fera le reste du travail.

Pour les petits acteurs du marché, l'ORC va donc remplacer des solutions Adhoc de suivi des locations, comme Excel pour proposer une **suite logicielle de gestion** de ses locations. Grâce à l'ORC, l'opérateur touristique obtient non seulement une solution de vente en ligne, mais il reçoit en même temps un outil de gestion de son produit touristique basé sur une **très large expérience du métier**. C'est un bénéfice non négligeable de l'ORC : adopter l'ORC c'est également profiter d'une opportunité de revoir ses processus, la manière de concevoir ses tarifs, de faire des promotions ou d'organiser la vente avec les collègues de la région.

02

03

Pour un territoire sous-régional, typiquement une forme de **grappe de services touristiques au niveau local**, l'ORC offre plus encore parce qu'il permet de se référencer mutuellement, pour offrir également les services du collègue. Le propriétaire de gîte peut proposer les services de location de vélo d'un partenaire, ainsi que la location de kayaks. Le musée local peut aussi proposer à la réservation les hébergements des prestataires (touristiques) de la région. L'ORC permet ainsi de réserver simultanément auprès de plusieurs opérateurs touristiques confrères.

Les avantages complémentaires de l'ORC :

La capacité de déployer rapidement : les outils sont très modernes et basés sur des technologies récentes. L'ergonomie des interfaces est soignée pour que les apprentissages soient rapides,

Il n'y a **besoin d'aucune compétence informatique ni Internet** sauf au moment d'intégrer les boutons ou accès vers les moteurs de réservation sur le site de l'opérateur, mais encore une fois tout cela sera simplifié par l'ORC. Le travail peut se faire en minutes et en aucun cas, il ne devrait dépasser quelques heures,

Un investissement financier inexistant. La solution est proposée en location mensuelle, à un tarif insignifiant par comparaison à la qualité de l'outil. Et ce, grâce à l'intervention de WBT qui a mutualisé la solution pour l'ensemble des opérateurs touristiques wallons,

Une équipe d'accompagnement professionnelle : WBT assure la coordination du déploiement de l'ORC à travers la Wallonie, avec l'aide de relais de terrain (spécialistes touristiques des fédérations provinciales, animateurs digitaux locaux, etc.) pour aider et accompagner chaque opérateur dans son déploiement,

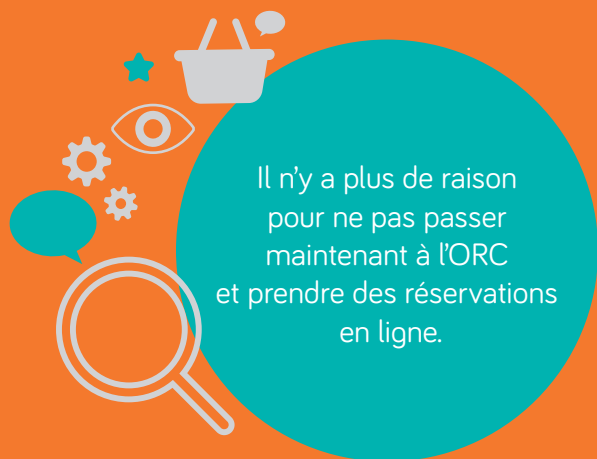
De quoi construire un site web de premier plan pour ceux qui n'ont pas de site ou un site vieillissant. La solution que l'ORC inclut une option qui consiste à se créer un site web en quelques heures, avec un vrai gestionnaire de contenus et toutes les possibilités commerciales de la réservation en ligne. Un must pour les tout petits opérateurs ou ceux qui devraient revoir leur site internet.

Bonus

- La gestion de cartes cadeaux,
- La gestion de promos,
- La possibilité d'ajouter, lors de la vente aux clients, des produits de la boutique (négoce) et de les facturer,
- Le paiement par téléphone pour cartes de crédit Visa et MasterCard (encore appelé « MOTO ») pour permettre de prendre une empreinte ou un paiement avec ces cartes par téléphone,
- Une App pour suivre ses réservations en itinérance et prendre des réservations par téléphone,
- La possibilité de vendre ses services via sa page entreprise Facebook en y incorporant son moteur de réservation,
- Une gestion de clients basique, mais déjà suffisante pour de nombreux prestataires,
- La possibilité de vendre via les principales OTA (Agences de Voyages en Ligne) comme Booking, Trip Advisor ou des Agences spécialisées, par exemple en chambres d'hôtes,
- La possibilité de vendre ses hébergements, attractions, ou événements via le réseau wallon de promotion du tourisme : maisons de tourisme, fédérations provinciales, Wallonie Belgique Tourisme et certains partenaires qui disposeront des mêmes outils e-commerce sur leur propre site.

Conclusion

Avec l'ORC, les prestataires wallons du tourisme, de petites ou moyennes tailles, se voient offrir une opportunité unique de monter à bord de l'e-commerce et de revoir la gestion commerciale de leurs offres touristiques. Le tout à un prix défiant toute concurrence et avec l'aide et le soutien de partenaires touristiques locaux, comme les Fédérations Provinciales du tourisme ainsi que de professionnels du secteur de l'e-commerce. Les adhérents ne se retrouveront jamais seuls dans leur passage à l'ORC.



Il n'y a plus de raison
pour ne pas passer
maintenant à l'ORC
et prendre des réservations
en ligne.

Témoignage :

Après un mois d'expérience avec la plate-forme de réservations WBT/Elloha, nous avons maintenant un outil complémentaire à notre site internet pour gérer les réservations les plus diverses. Bien que ce soit un système commun à de multiples clients, cette plate-forme offre de nombreuses possibilités. Au niveau convivialité, toutes les interfaces sont assez intuitives et nous avons appris très vite. Nous avons connu quelques soucis de démarrage, mais nous avons apprécié la réactivité du help desk, sa disponibilité et surtout les réponses précises à nos questions. Pour la plupart d'entre-elles nous avons obtenu les réponses souhaitées et positives pour le développement de notre activité. Je suis convaincu que cette plateforme nous permettra de développer notre activité. Quelques petites adaptations permettront à l'avenir d'encore optimiser l'outil.

B. Pirlet - Ô d'Ambiance

A propos de l'auteur :

Christian Janfils est un Digital Wallonia Champion, spécialisé dans le domaine de l'e-commerce.

Christian a participé avec Wallonie Belgique Tourisme à la sélection puis au déploiement de l'ORC.

Christian est également le fondateur de la société The Right Move.

Pour plus d'informations sur cet outil ou pour s'y inscrire, rendez-vous sur :
<http://orc.walloniebelgiquetourisme.be/> ou contactez-nous via orc@wbtourisme.be

Sources :

www.elloha.com

Bilan 2018 de l'E-tourisme, Raffour Interactif

Google/Greenberg, Global, Travel Tours & Activity Surveys and Behavioural Study, décembre 2018





Adresse postale - Siège social
Rue des Chapelles 40
B-5080 LA BRUYERE

Siège d'exploitation
Chaussée de Marche 496 Bte 13
B-5101 ERPENT

Triodos (banque éthique)
BE43 5230 8079 3601

BNP Paribas Fortis
BE38 0013 5659 1072

RPM Namur
BE 0475.095.904

Conditions générales
www.therightmove.be/CGV