TRÉGOR POST Office

11
Décembre 2021
Miz Kerzu 2021

OFFICE DE TOURISME
CÔTE DE GRANIT ROSE
CULTIVER L'ESSENTIEL

La lettre d'information des professionnels du tourisme Bretagne Côte de Granit Rose
Lizher kelaouiñ an dud war vicher an douristelezh e Breizh Aod ar Vein Ruz

ÉDITO

Pennad-Stur

Depuis ma nomination à la Présidence de l'Office de Tourisme, les occasions ont été nombreuses d'échanger, de collaborer, de construire une réflexion globale sur le tourisme de demain et le rôle de l'Office de Tourisme Communautaire.

Nous partageons cette envie : le rayonnement de la Destination à l'échelle régionale, nationale et internationale.

Nous partageons ce projet : un tourisme de toutes saisons, durable et écoresponsable.

Notre atout : notre territoire.

Notre force : notre réseau.

Ensemble, **cultivons l'essentiel** afin que notre territoire poursuive son développement.

L'heure n'est pas encore aux traditionnels vœux, mais l'agenda de cette gazette m'autorise néanmoins à vous souhaiter de très bonnes fêtes de fin d'année, rendez-vous l'année prochaine.

Bénédicte Boiron

Présidente de l'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose

POST' FOCUS ~ Post' a-dost

Patience et rigueur maitres mots du service réceptif

En 2019, avec l'arrivée d' Angélique Cariou Schocke, l'Office de Tourisme a créé son service "groupe". La première année a permis à Angélique de construire des offres de séjour avec des partenaires du territoire. 2020 devait marquer le lancement du "service groupe" dans un contexte que l'on connait… C'est donc cette année que nous avons le plaisir de partager avec vous les premières tendances :

- le Service a conçu des accueils pour plus de 800 personnes entre les mois de juin et octobre. Les demandes groupes étaient variées : club de randonneurs, de retraités, public en situation de handicap…
- Ces séjours ont permis de générer pour les professionnels du tourisme un chiffre d'affaires intégrant nuitées, restauration, loisirs et visites guidées sur 5 mois de 61 000 €.

Les offres ayant le mieux fonctionné sont :

- Visite de Tréguier et de son patrimoine
- Découverte de la Côte de Granit Rose

Les objectifs pour 2022 sont de poursuivre :

- la mise en avant de ces offres en redéclinant notre positionnement par clientèle cible et en mettant notamment en avant nos hébergeurs, porte d'entrée sur la destination.
- le travail de référencement auprès des voyagistes et tour-opérateurs.

Ainsi nous participons à 2 évènements majeurs :

- Le salon des vacances des Voyages Léonard en janvier prochain. Ce salon reçoit en 2 jours plus de 8 000 visiteurs (associations et comités d'entreprise). Un partenaire hôtelier spécialisé dans l'accueil de groupe sera présent à nos côtés.
- Rendez-vous en France : cet évènement B to B est organisé par Atout France tous les 2 ans. Il devait initialement avoir lieu en 2020 et a été reporté à Nantes en mars 2022. Ce rendez-vous attire des tour-opérateurs du monde entier et doit nous permettre d'être référencés dans leur catalogue en septembre 2022.

De belles perspectives qui nous laissent penser que le service groupe sera d'ici quelques mois un interlocuteur incontournable des agences de voyages en France puis à l'étranger.

Lannion-Trégor COMMUNAUTÉ Lannuon-Treger Kumuniezh

Contact : carole.prudhomme@lannion-tregor.com
1, rue Monge – CS 1076 - 22 307 Lannion Cedex
Tél. 02 96 92 19 44

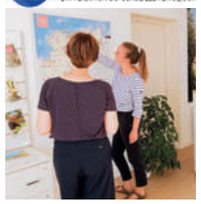
Directrice de la publication : Laurence Hébert
Rédaction : Carole Prud'homme
Impression et conception : Publi Trégor
Prochaine parution : Mars 2021

© photo : A. Lamoureux, S. Lemaître, Office de Tourisme

QUALITÉ TOURISME

Post' Office ~ Post' Ofis

Un nouvel outil pour les conseillers en séjour



Alors que nous bâtissons actuellement la stratégie de l'Office pour les années 2022-2027, un outil répond d'ores et déjà à plusieurs de nos objectifs, notamment le développement durable et la valorisation de l'humain dans la relation client. Cet outil, c'est le RoadBOOK !

L'objectif :

Réussir la transformation digitale du métier de conseiller en séjour, afin de limiter la surimpression de catalogues et autres brochures, en conservant l'humain au cœur du dispositif.

Le RoadBOOK c'est quoi ?

C'est de l'Internet de séjour, une application personnalisée pour chaque voyageur selon ses envies, ses besoins, son profil.

Concrètement, comment ça marche ?

Suite à un échange, avant ou pendant le séjour, les recommandations du conseiller en séjour sont compilées dans une application web personnalisée et envoyée aux visiteurs par e-mail ou SMS, immédiatement après l'échange. Ainsi, le conseiller apporte aux voyageurs des recommandations personnalisées. Véritable assistant numérique, l'outil facilite et valorise le travail du conseiller et lui permet de répondre efficacement et instantanément aux questions des vacanciers.

Et, à tout moment, les voyageurs peuvent recontacter le conseiller pour lui demander de compléter son RoadBOOK. Dès qu'une information est mise à jour, le RoadBOOK est impacté automatiquement ; le visiteur dispose donc en temps réel d'une information actualisée. L'outil permet ainsi de travailler la fidélisation : le client est reconnu et se sent valorisé.

Le RoadBOOK nous permettra aussi d'alimenter notre base de données pour proposer des newsletters adaptées aux centres d'intérêt des visiteurs.

Cet outil est développé par l'agence Raccourci, qui a déjà mis en ligne notre site Internet. Il conservera donc la même identité visuelle pour une meilleure synergie des supports.

Nous travaillons activement à sa création pour un déploiement dans les bureaux d'information touristique d'ici au printemps. Nous pourrons ainsi adapter et ajuster au mieux nos scénarios d'ici à la période estivale.

Lancement du centre de contact

Actuellement, l'ensemble des bureaux d'information touristique possède des numéros de téléphone directs qui sont autant de portes d'entrée sur la destination. Il s'agit bien souvent d'un premier contact avec la Côte de Granit Rose. Il est indispensable d'harmoniser cet accueil à l'échelle de la destination grâce à la mise en place d'un numéro d'appel unique et gratuit.

Nos interlocuteurs auront en ligne un conseiller en séjour qui pourra toujours les recommander dans leur choix de séjours, d'hébergements, d'offres de loisirs et de billetterie… Ce même conseiller pourra, comme nous l'avons évoqué plus haut, transmettre un RoadBOOK à l'appelant. Grâce à ce n° d'appel unique, nous pourrons mieux qualifier les demandes entrantes, harmoniser le discours et mettre en relation les visiteurs avec les bons interlocuteurs avec un transfert d'appel performant vers les bureaux et les chargés de projet.

Cette centrale téléphonique devrait être déployée au premier semestre 2022 grâce au support technique de LTC et la solution Xivo.

Brèves' ~ Berr-ha-berr'

De nouvelles recrues

Recrutées pour la période estivale, en renfort de personnel, et fortes de leurs expériences :

Maelle Kerrespres

a pris la suite de Vincent Daniou en charge des partenariats.

Gwennaig Michel

remplace Nolwenn Gouazou, sur l'agence 2 en tant que conseillère en séjour.

Ella Fournier

remplace Carole Boëttie, conseillère en séjour sur Lannion et guide conférencière.

La préservation de l'Eau

L'Office de Tourisme poursuit son partenariat avec les structures de bassins versants et SAGE sur les enjeux liant Eau et Tourisme, l'année prochaine, avec notamment :

- Un stand spécifique à l'occasion du Forum du tourisme
- La reconduction d'une campagne d'affiches sur les économies d'eau, mises à disposition des hébergeurs
- L'élaboration de l'édition 2022 du " Léguer en fête "
- Une proposition d'Educ'tour " découverte " du Léguer, rivière labellisée " Site Rivières Sauvages ", ses richesses et fragilités.

Campagne d'affiches

Post' Pros ~ Post' a-vicher

Nos éditions 2022

À l'heure où cette lettre d'information vous parvient, nous venons de clôturer la nouvelle édition du guide des hébergements 2022.

Nous tenons à remercier chaleureusement nos partenaires qui nous ont renouvelé leur confiance et profitons de cette lettre pour mettre en lumière 3 des 37 nouveaux partenaires de cette édition.

À Lannion la nouvelle résidence du Pélican

Résidence de tourisme classée 2 étoiles, la bâtisse date du 17e siècle. La résidence du Pélican propose en location des appartements meublés ainsi que deux suites romantiques avec jacuzzi privatif. Récemment rénovés, les appartements sont cosy et la décoration très soignée.

+ d'infos : residencedupelican.fr

Les Yourtes d'hôtes, pour une expérience insolite

Dans un cadre champêtre à Plouguiel, 3 yourtes sont proposées à la location, à la nuitée ou pour de plus longs séjours. Ces yourtes tout confort, labellisées Clé vacances, sont idéalement situé à 300 m du GR34®.

+ d'infos : yourte.bzh

Wevan à Saint Quay-Perros

Spécialiste de la location de van aménagé, Wevan propose une large gamme de véhicules tels que les fameux Volkswagen California ou Ford Nugget. Ce type d'hébergement complète notre offre et répond aux nouvelles aspirations des visiteurs, à la recherche de nature et dépaysement façon road trip.

+ d'infos : we-van.com

Avant-première

Découvrez la couverture de cette nouvelle édition, disponible courant janvier dans nos bureaux.

Dans ce n°, encarté en début de guide, vous découvrirez également le nouveau du numéro du magazine l'Essentiel. 15 pages qui mettent en avant la destination côté mer et côté terre avec une visite de la Roche-Derrien et de Trégastel, des suggestions d'activités à sensations ou bien encore la découverte de l'estran… un condensé de la Côte de Granit Rose pour s'inspirer et surtout donner envie de venir y séjourner.

ICI, coule une rivière sauvage, le LEGUER.

Voilà le slogan pour 2022 ! Et les préparatifs de programmation, de communication et de promotion vont bon train.

La communication va rayonner au national comme au local, avec tout d'abord des encarts dans les éditions d'hiver et de printemps, des revues Pêche Mouche et 8'6. Cette visibilité valorisera à la fois l'offre du territoire et les services + développés dans les bureaux d'information autour de la vente des cartes de pêche, les dépositaires bague saumon et le kit du pêcheur.

Le salon des Pêches à la Mouche en Bretagne des 19 et 20 février prochain sera notre vitrine Grand-Ouest. Nous y présenterons la nouvelle carte " Pêchez sur le Léguer ", ainsi que notre programme 2022 " Les animations pêche ", encore plus étoffées.
Au niveau départemental, c'est le hors-série de la fédération de pêche, encarté dans le Ouest-France, qui valorisera notre offre touristique, mi-février.
Enfin, au niveau local, nous déploierons notre programme d'animations, avec une première date grand public : le samedi 5 mars avec " l'ouverture de la pêche pour les nuls ", au bureau touristique de Lannion.

Les actions sont donc plus qu'engagées pour être prêts le samedi 12 mars, date d'ouverture de la pêche.

Bâche pêche

Faire un don pour préserver le Léguer grâce au mécénat territorial " Rivières Sauvages "

Première rivière bretonne à être labellisée " Site Rivières Sauvages " après des années de travail pour lui redonner sa beauté légendaire, les acteurs de la vallée du Léguer et de son affluent le Guic, poursuivent leurs actions de reconquête.

Depuis l'année dernière, grâce à l'adhésion du Léguer au réseau des rivières labellisées, les entreprises et les particuliers peuvent soutenir financièrement les actions de préservation de cette rivière emblématique pour le Trégor et la Bretagne.

Pour le Léguer, ces dons permettront de mettre en place des actions actuellement peu financées, comme la lutte contre la balsamine de l'Himalaya, plante invasive présente sur ses berges.

+ d'infos : soutenir.rivieres-sauvages.fr/mecenat-territorial/

FOCUS

Clôture des partenariats le lundi 3 janvier 2022.

Il vous reste encore quelques jours pour profiter de nos offres de partenariats sur le guide des saveurs et le guide des loisirs. Si vous n'avez pas encore retourné votre bulletin d'adhésion, n'hésitez pas à vous rapprocher de l'office de tourisme le plus proche pour transmettre vos informations.

- Le guide des loisirs, c'est 100 pages imprimées à 33 000 ex. qui recensent les activités nature, nautisme, culture sur le territoire… LA bible des vacanciers toute l'année.
- Le guide des saveurs, c'est 68 pages qui valorisent la diversité et les richesses de nos saveurs locales : restaurants, métiers de bouche, caves, distilleries… chaque année, nous le distribuons gratuitement à plus de 25 000 visiteurs.

Rejoignez-nous en tant que partenaire pour profiter en plus d'une double exposition grâce à notre site Internet !

À vos agendas
D'ho deiziataer

Le forum du tourisme 2022 se tiendra le 6 avril prochain. Le lieu vous sera communiqué dès que possible. Nous avons le souhait de proposer cet évènement en présentiel, avec la mise en place de temps d'échanges et de rencontres entre professionnels du tourisme, espérant que la situation sanitaire puisse nous le permettre.

Post' Pros ~ Post' a-vicher

Semaine du Tourisme Économique et des Savoir-Faire, le bilan

Il y a quelques semaines, nous vous présentions La " Semaine du Tourisme Économique et des Savoir-Faire ". Ce nouvel évènement régional valorise les entreprises et artisans faisant la singularité des 26 territoires bretons.

L'évènement s'est terminé le 31 octobre dernier, nous profitons de ce nouveau numéro pour partager avec vous le bilan.

Cette première édition régionale est une vraie réussite :

- 250 entreprises inscrites et ouvertes au public pour la semaine
- 4 220 personnes parties en visite, dont 3 142 adultes
- 7 855 € de ventes à l'échelle de la Bretagne

Nous recueillons un taux de satisfaction des entreprises participantes de 7.2/10. Quant aux visiteurs, 98.5% des personnes interrogées souhaitent déjà participer à la prochaine édition, la note moyenne de satisfaction des visiteurs étant de 9.2/10.

Sur la destination Côte de Granit Rose, le bilan est tout autant positif :

- 15 entreprises ouvrant leurs portes
- 402 personnes en visite

Nous enregistrons, sur cette première édition, un taux de remplissage moyen de 75 %.

La majorité des entreprises a déjà réservé sa participation à la prochaine édition. Certaines ont décidé d'ouvrir davantage leurs portes aux visiteurs et d'intégrer des offres groupes proposées par le service groupe de l'Office de Tourisme.

C'est donc avec enthousiasme que nous vous donnons rendez-vous à l'automne prochain pour la seconde édition.

Post' Pros ~ Post' a-vicher

Un nouveau reportage photo

Chaque année, nous développons et renouvelons notre photothèque pour couvrir l'ensemble du territoire et des filières. Cet été, malgré une météo capricieuse, nous avons renouvelé notre reportage photo dédié au nautisme. Nous avons collaboré avec le photographe local Stéven Lemaître pour la mise en avant de nos 9 partenaires " capitained'1 jour ".

Ce reportage vient s'ajouter aux très beaux clichés réalisés par la société La lanterne, sur la zone allant de Lanvellec à Beffou, en passant par Trégrom.

Cadeau !

Une sélection de ces visuels, le film de la destination, seront transmis prochainement aux Mairies et partenaires de l'Office. Ils recevront notre " pack communication " pour une diffusion sur leurs propres supports de communication, hors usage commercial.

+ d'infos : Yvanne.beolet@lannion-tregor.com

Et on ne le dira jamais assez, merci de mettre en place des liens sortants vers notre site Internet et nos pages de réseaux sociaux pour améliorer le référencement, mais surtout pour développer la notoriété.

Post' Réseau ~ Post' rouedad

Destination trail, ça avance au pas de course !

Ce projet, porté par la destination touristique régionale " Côte de Granit Rose - Baie de Morlaix ", entre dans une nouvelle phase.

Dans un premier temps, avec l'aide de trailers locaux, 16 parcours avaient été créés sur le territoire de l'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose. Toutes les informations pratiques à leur sujet sont déjà disponibles sur la plateforme de notre partenaire "espacetrail.run".

Désormais, toujours avec les acteurs locaux et en particulier les communes du territoire, nous travaillons sur la pose de signalétique. D'ici le printemps, des panneaux seront installés sur les 11 sites de départ et un balisage sera posé tout au long des parcours. Pour compléter ces opérations de terrain, l'application mobile de "Espace trail " sera elle aussi disponible au printemps et permettra de valoriser toute l'offre d'itinéraires et activités de pleine nature sur le territoire.

Enfin, un plan de communication est déjà en cours avec la participation au salon des Templiers en octobre dernier, ou encore des parutions à venir dans les médias spécialisés.

Le Ti Hub, un accélérateur de transitions touristiques

Croiser les besoins des randonneurs avec l'ADN de la frange littorale dans toutes ses singularités, en intégrant les besoins fonctionnels, aspirations émotionnelles et sensorielles, c'est ce qui a permis à la cellule régionale Ti Hub et son collectif d'acteurs divers de définir 78 opportunités de projets autour du GR34® et en particulier de l'itinérance.

Ce projet régional fait appel à l'innovation pour répondre aux besoins des itinérants. Ainsi, demain nous pourrions imaginer combiner itinérance et variantes maritimes sur un voilier, itinérance et apéros/nuitées au fil de l'eau ou bien encore itinérance et nuit dans les ports...

Ces projets ont fait l'objet d'une présentation à une cinquantaine d'élus et d'acteurs locaux du tourisme au Planétarium de Bretagne le 22 novembre dernier. On pouvait y découvrir des projets en lien avec les mobilités, les activités, la restauration et l'hébergement, ou encore l'aspect préparation du voyage et communication.

Il s'agit maintenant d'identifier, parmi ces projets, ceux qui pourraient être déployés sur le territoire de l'office de tourisme afin de proposer une itinérance toujours plus fonctionnelle et porteuse de sens.