Animation Numérique de Territoire

2015

programme

forums et ateliers numériques

Office de tourisme

Châtaigneraie Cantalienne

Châtaigneraie Cantal

FORUMS

ATELIERS

ACCOMPAGNEMENT NUMERIQUE

ANIMATION NUMERIQUE DE TERRITOIRE

EN CHÂTAIGNERAIE CANTALIENNE POUR QUI ? POUR QUOI ?

“Nos forums et ateliers ont pour vocation de vous accompagner dans votre démarche de promotion / vente de votre acitivté touristique via les outils et canaux numériques...”

une nouvelle mission des offices de tourisme

Aujourd’hui, ce sont près de huit touristes sur dix qui préparent leurs vacances sur Internet, et un sur trois qui reste derrière son écran pour acheter son séjour.
Dernière évolution en date : Internet et la mobilité. Les Smartphones, les tablettes et leur cortège d’applications sont particulièrement présents dans le tourisme, et le phénomène du “m-tourisme” (tourisme en mobilité) ne fait que débuter.

Face à cette évolution rapide des outils et canaux de communication, une nouvelle compétence, assurée par l’Office de Tourisme a vu le jour afin de favoriser l’accompagnement des professionnels locaux.

La mission Animation Numérique de Territoire se traduit en Châtaigneraie par un diagnostic numérique de son territoire (2013), des forums de sensibilisation sur l’évolution rapide des usages de la toile, des ateliers pratiques pour aider les prestataires locaux dans la réalisation de site Internet, leur permettre d’être présents sur les réseaux sociaux, de surveiller les avis de consommateurs publiés sur le web, etc.

Vos contacts Animation Numérique

Lydie Demaison

Depuis 2012, Lydie est chargée de l'Animation Numérique de Territoire au sein de l'Office de Tourisme, après avoir suivi une formation au sein du CRDTA.

ANT en anglais veut dire fourmi, l'ANT effectue donc un travail de veille sur les tendance du etourisme, et surtout d'accompagnement au service des professionnels du tourisme, d'un territoire, d'une structure, et de l'animation des pages de l'Office de Tourisme sur les réseaux sociaux.

Marc Delbort

Passionné par les TIC, le webdesign et le etourisme en général, Marc est webmaster au sein de l'office de tourisme de la Châtaigneraie cantalienne.

Il participe à l'animation des réseaux sur lesquels l'office de tourisme est présent, et reste toujours à l'affut des nouveaux outils et canaux de communication.

Egalement en charge de la mission d'Ainmation Numérique du Territoire, il intervient dans le cadre des forums et ateliers proposés par l'office de tourisme.

Infos pratiques

Comment s'inscrire et assister aux forums ou ateliers pratiques proposés par l'office de tourisme?

Les forums et ateliers proposés par l'office de tourisme sont **gratuits** pour tous nos adhérents. Il est possible de participer à un ou plusieurs forums et ateliers.

A l'occasion des ateliers :

J'apporte mon ordinateur portable équipé en wifi.

Je me munis des codes d'accès à mes comptes (boite mail, sites web, espaces pro etc.)

Je dispose de photos, textes de présentations de mon activité prêts à l'emploi dans mon ordinateur le jour de l'atelier.

Gestion de la Relation Client introduction

Je me lance dans la Gestion de la Relation Client (GRC), je définis une stratégie...

« La GRC est l'ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter, analyser les informations relatives aux clients et aux prospects, dans le but de les fidéliser en leur offrant le meilleur service. »

Wikipédia

Date : Janvier 2015

MODULE RELATION CLIENT
PARTIE 1/3

Description

Si l'emailing sera détaillé dans un autre atelier, celui-ci s'attechera à poser les bases de la mise enplace d'une stratégie de gestion de la relation client.

Quelques actions simples et rapides à mettre en place pour débuter. Personnaliser et professionnaliser mes outils (ma signature de mail, une réponse automatique...).

Objectifs

- fidéliser mes clients, faire parler de moi autour d'eux
- créer une signature d'email
- créer un carnet de contacts
- créer des réponses automatiques

Pré-requis :

Disposer d'une adresse mail valide et des codes d'accès pour s'y connecter.

Disposer d'un logo, ou visuel identitaire pour créer une signature de mail ou un en tête de document.

Niveau atelier

Un site web est un support de promotion / vente de votre activité devenu «indispensable».

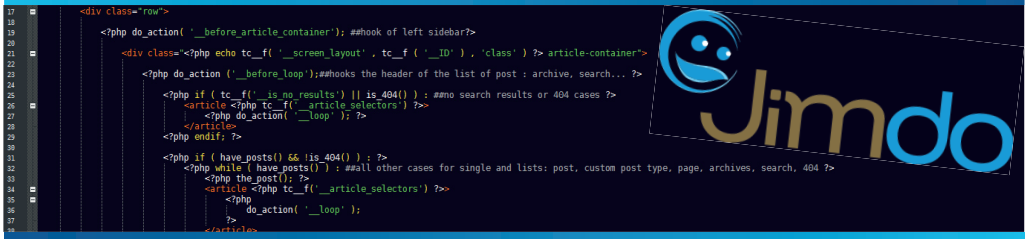
Vous ne disposez pas encore d'un site web ou vous souhaitez migrer votre site "page perso" vers un outil plus professionnel, plus facile à mettre à jour et au graphisme plus élaboré ?

Date : Février 2015

MODULE OPTIMISER MON SITE WEB
PARTIE 1/2

Création de site web

Conception d'un site web sans aucune connaissance technique et gratuitement !



Pré-requis :

Disposer d'une adresse mail valide et des codes d'accès pour s'y connecter.

Disposer de visuels et textes pour le paramétrage de base.

Niveau atelier

Description

Aucune connaissance technique n'est nécessaire pour créer un site Jimdo personnalisable avec du contenu et des medias (photos et videos).

Automatiquement référencés sur Google, ces sites sont, en formule de base, entièrement gratuits. Ils ont aussi l'avantage de proposer des design qui s'adaptent à une navigation depuis des terminaux mobiles.

Objectifs

- Créer un site présentant votre activité
- Migrer votre page perso
- Découvrir l'interface Jimdo
- Apprendre les bonnes pratiques

GRC - l'emailing commercial

Je me lance dans la Gestion de la Relation Client (GRC), je définis une stratégie, je crée des e-mails de suivi client...

Description

L'e-mailing (envoi en nombre d'un même message électronique ou ciblage vers une niche de clients) est devenu un moyen de communication permettant de toucher un grand nombre de prospect ou de fidéliser sa propre clientèle en un seul envoi.

Mais avant toute chose comment créer/ gérer sa base de contacts clients à partir de son carnet d'adresse par exemple.

Objectifs

- créer ma base de contacts clients
- découvrir un outil d'emailing gratuit
- créer une campagne d'emailing
- savoir automatiser certaines actions

« L'e-mailing, est une méthode de marketing direct qui utilise le courrier électronique comme moyen de communication commerciale de masse pour envoyer des messages à un auditoire. »

Wikipédia

Date : Mars 2015

MODULE RELATION CLIENT
PARTIE 2/3

Pré-requis :

Disposer d'une adresse mail valide et des codes d'accès pour s'y connecter.

Disposer d'un carnet de contacts

Disposer d'un logo, et / ou de visuels identitaires pour créer un emailing à destination de sa base contacts.

Niveau atelier

Grâce aux informations recueillies sur la manière dont les internautes visitent et utilisent votre site vous saurez comment adapter votre communication, et la rendre plus efficace.

C'est aussi un outil pour améliorer son contenu en vue de favoriser son référencement.

Date : Avril 2015

MODULE OPTIMISER MON SITE WEB
PARTIE 2/2

Pré-requis : j'ai accès au code

je dispose d'un site web sur lequel j'ai la possibilité d'intervenir au niveau du code source.

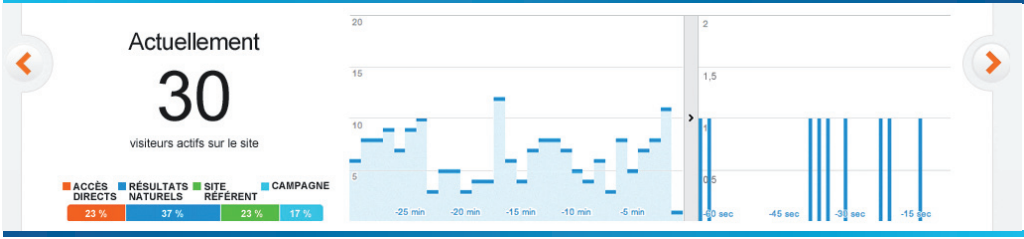
Je dispose d'un site web de type CMS (ex. Wordpress, joomla...) sur lequel je peux intégrer un code de suivi ou une extension

Aucune connaissance technique n'est pour autant nécessaire

Niveau atelier

Gestion de site web

Comprendre mes statistiques et améliorer mon référencement, découverte d'outils et de techniques simples et gratuites pour favoriser ma visibilité.



Description

Analyser la fréquentation de son site web est une étape importante qui condionnera l'évolution de vos contenus mais aussi de vos actions de promotion et de comunication.

Savoir mettre en place un outil de suivi de votre site et comment interpréter les nombreuses données récoltées constitue les objectifs premiers de cet atelier.

Objectifs

- Découvrir l'outil Google Analytics
- Mettre en place un code de suivi
- Paramétrer les options du code de suivi
- Créer son rapport mensuel de statistiques
- Comprendre les principes du référencement
- Savoir sur quels leviers intervenir dans mon site
- Améliorer le contenu d'une ou plusieurs pages

Les Réseaux Sociaux

Rendre mon activité visible et attractive grâce aux sites web communautaires tels que Facebook, Google+ etc.

Description

Devenus incontournables les réseaux sociaux vous permettront de promouvoir votre activité mais aussi de créer un échange avec vos clients et / ou prospects.

La famille, les amis sont des prescripteurs pour leur entourage, leur permettre de relayer des contenus (photos, vidéos, etc) c'est un audience supplémentaire dont vous ne devez pas vous priver !

Objectifs

- Créer et animer un page pro Facebook
- Appréhender ce qu'est le Web 2.0
- Découvrir pourquoi se promouvoir dans ces réseaux
- Concevoir et mettre en place ma propre stratégie
- Savoir maîtriser la communication "indirecte"

"Un réseau social est un ensemble d'identités sociales, telles que des individus ou des organisations, reliées entre elles par des liens créés lors d'interactions sociales. Il se représente par une structure ou une forme dynamique d'un groupement social."

Wikipédia

Date : Mai 2015

MODULE PRESENCE ET VISIBILITE
PARTIE 1/2

Pré-requis :

Disposer d'une adresse mail valide et des codes d'accès pour s'y connecter.

Disposer des codes de connexion au compte existant si vous en avez un.

Disposer de visuels et textes pour le paramétrage de base du compte.

Niveau atelier

Les internautes sont de plus en nombreux à utiliser les avis clients pendant la phase de recherche «avant séjour» afin de finaliser leur choix.

Si les internauts sont lucides sur la présence de faux avis, cela constitue tout de même une aide à la décision et un outil pour votre visibilité.

Date : Septembre 2015

MODULE RELATION CLIENT
PARTIE 3/3

Pré-requis :

Disposer d'une adresse mail valide et des codes d'accès pour s'y connecter.

Disposer des codes de connexion au compte existant si vous en avez un.

Disposer de visuels et textes pour le paramétrage de base du compte.

Niveau atelier

Optimiser ma GRC

Les avis clients, la fidélisation de mes clients aprés-séjour, faire parler de moi autour d'eux...

Description

Les avis clients font aujourd'hui partie des outils d'aide à la décision d'achat dans le secteur du commerce en ligne.

Pourquoi et comment inciter mes clients à en écrire à propos de mon activité ? Quelle plate forme utiliser ? Comment traiter des avis déjà présents en ligne ?

Faire des avis un atout pour la promotion de mon activité ou de mes prestations.

Objectifs

- Découvrir les sites d'avis incontournables
- Appréhender ce qu'est le Web 2.0
- Découvir pourquoi se promouvoir dans ces réseaux
- Concevoir et mettre en place ma propre stratégie
- Savoir maîtriser la communication "indirecte"

Veille et e-reputation

Découvrir les outils de veille, se créer des “alertes” pour surveiller ma marque, la concurrence...

Description

Outre les avis clients, il peut être fait mention d’une activité, d’une structure de diverses manières sur le web. Il est important de suivre la e-réputation de son activité, c’est à dire surveiller ce qu’il se dit à propos sa structure, de son secteur sur Internet.

Pour ce faire, il faut mettre en place une stratégie de veille que cet atelier vous aidera à automatiser !

Objectifs

- Appréhender ce qu’est la e-réputation
- Découvrir des outils de veille
- Créer des alertes emails
- Analyser les résultats obtenus

L’e-réputation est la réputation, l’opinion commune (informations, avis, échanges, commentaires, rumeurs…) sur Internet d’une entité (marque, entreprise ou particulier). Elle correspond à l’identité de cette marque associée à la perception que les internautes s’en font.

Wikipédia

Date : Octobre 2015

MODULE PRESENCE ET VISIBILITE
PARTIE 2/2

Pré-requis :

Disposer d’une adresse mail valide et des codes d’accès pour s’y connecter.

Disposer des codes de connexion au compte existant si vous en avez un.

Niveau atelier

L'image, la vidéo, les médias permettant à l'internaute d'éxpérimenter avant ou après séjour ce qu'il découvrira lors de son déplacement deviennent primordiaux dans une démarche de promotion numérique.

Date : Novembre 2015

Pré-requis :

Disposer d'une adresse mail valide et des codes d'accès pour s'y connecter.

Je dispose d'images et de contenus que je souhaite mettre en avant.

Niveau atelier

Optimiser mes contenus

créer et ou modifier simplement à l'aide d'outils gratuits ses supports de promotion numériques (landing page, emailing, QRcodes, etc)

Description

Le code QR (Quick Response) est un type de code-barres en 2D, qui peut contenir des adresses web, du texte, des numéros de téléphone...

Retoucher et optimiser mes images, créer une landing page pour une offre ou une promotion, utiliser des outils simples mais efficiaces pour améliorer ma présence web : c'est que vous découvrirez dans cet atelier.

Objectifs

- Créer un ou plusieurs QR codes
- Créer un contenu spécifique lié au code
- Savoir l'utiliser sur ses supports
- Etablir un suivi de l'utilisation du code
- Découverte d'outils et logiciels
- Réflexion stratégie de communication

Communication Institutionnelle

Analyse des outils et processus utilisés dans le but de maximiser et améliorer les actions de communications numériques. (emails, site web, actualités, services aux administrés etc.)

Description

Professionaliser l'utilisation de l'outil numérique afin de communiquer plus et mieux avec son territoire.

Auto-diagnostic des contenus de son site, automatisation du traitement des emails et rationalisation de processus...

Divers outils et supports peuvent êtres abordés lors de cet atelier selon les besoins de chaque participant.

Objectifs

- Améliorer la cohérence de la communication
- Découvrir des outils et services utiles
- Optimiser l'utilisation des outils existants
- Augmenter l'impact de communication

Atelier "sur mesure" destiné exclusivement aux collectivités locales.
Du diagnostic de l'existant jusqu'à la mise en place d'actions ou de supports cet atelier est à la fois un accompagnement individualisé et mutualisé où les bonnes pratiques des uns et des autres seront envisagées et adaptées.

Date : Décembre 2015

Réservé aux collectivités

Pré-requis :

Disposer d'une adresse mail valide et des codes d'accès pour s'y connecter.

Réponse à un questionnaire spécifique afin d'établir les besoins de chacun sur la base du diagnostic de l'existant.

Niveau atelier

TEMOIGNAGES

votre satisfaction

Afin de toujours proposer un service de qualité, vous serez invités à remplir un questionnaire de satisfaction en ligne à l'issue de chaque atelier pratique.

Vous pourrez ainsi nous faire part de vos remarques, suggestions, ou de toute autre demande spécifique en vue de l'approfondissement de l'un des thèmes traités.

Nous comptons sur votre participation !

Merci

“Ces ateliers m'ont conforté dans l'utilisation d'internet pour promouvoir notre structure : loin d'être un champion et d'y passer tout mon temps, j'ai mieux repéré qu'il faut quand même mettre à jour sans arrêt et ne pas hésiter à gambader, d'un clic à un autre...”
Maison de la Châtaigne

“Merci pour cette formation et pour pour celles à venir.
...
C'est une belle initiative.”

Pascale M.

“Cette formation me permet de découvrir un domaine qui suscite ma curiosité, décloisonne plusieurs des formatages antérieurs...”

Jacques P.

Les Forums

En marge des ateliers pratiques, l'office de tourisme propose également des forums d'information traitant de thèmes en rapport avec l'évolution des outils et supports de promotion / vente numériques.

Conférences théoriques pendant lesquelles l'équipe de l'office de tourisme dévoileront le fruit de leur veille informatique.

se vendre en ligne

L'open system est un outil de réservation en ligne mis à disposition **gratuitement**.

Open System

Il permet de rendre son activité, son hébergement, son évènement visible sur divers sites web mais surtout ***réservable en ligne*** !

A l'occasion de ce forum, vous découvrirez comment demander l'ouverture gratuite de votre compte ainsi que le fonctionnement général de l'outil.

le wifi en libre accès

Ce forum a pour vocation à sensibiliser les acteurs locaux du tourisme à la mise en place d'une démarche numérique en évoquant les nombreux outils et supports de promotion / vente numériques existants et leur évolution.

L'animation numérique de territoire est une nouvelle mission des offices de tourisme et organismes locaux du tourisme.

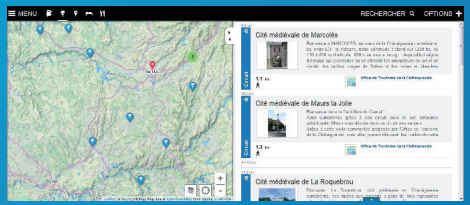
Vous y apprendrez comment les animateurs numériques de l'office de tourisme peuvent vosu accompagner pour accroitre votre performance sur Internet.

LES ANIMATEURS NUMÉRIQUES *de territoire*

Pour découvrir le territoire : applications, sites mobiles ou dédiés... il existe de plusieurs outils à votre service et au service de vos clients et touristes.

N'hésitez pas à nous consulter pour les découvrir et vous les approprier.

Nouveauté 2015 :
www.cirkwi.com
Mise en avant des cités médiévales
visites audioguidées
A télécharger sur App Store et Google Play



Office de tourisme
Châtaigneraie Cantalienne

28 avenue du 15 septembre 1945
15290 le rouget

04 71 46 94 82

www.chataigneraie-cantal.com