Lourdes

L'INSPIRATRICE

Diagnostic numérique de destination 2018

lourdes

L'INSPIRATRICE

Diagnostic numérique de destination 2018

- Méthodologie

Envoi de 3 mailings spécifiques auprès des socioprofessionnels locaux

Rappel dans la Newsletter Pro de début octobre

Collecte des informations et synthèse des résultats

Restitution des résultats

Lourdes
L'INSPIRATRICE

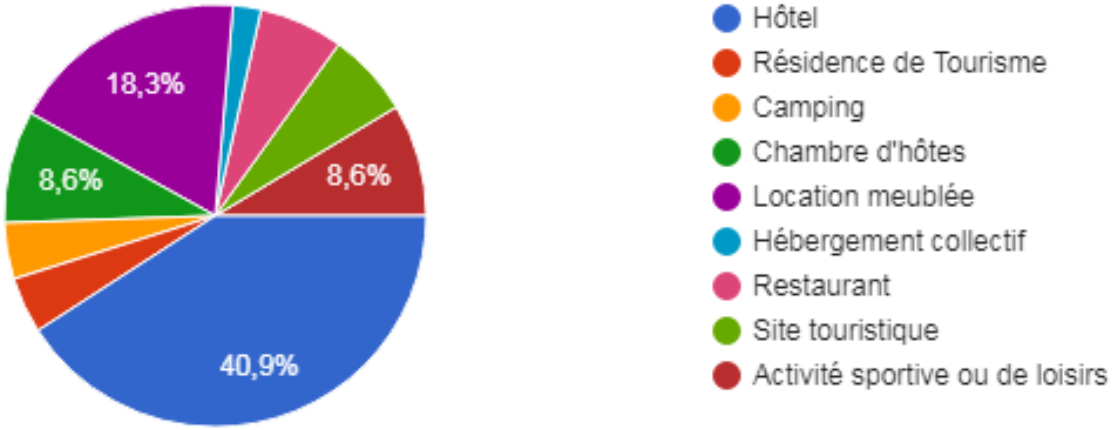
Diagnostic numérique de destination 2018

Taux de retour 21,11%

450 questionnaires adressés
95 réponses

Quel type d'établissement représentez-vous

93 réponses



lourdes
L'INSPIRATRICE

Diagnostic numérique de destination 2018

- Equipement numérique

Le chiffre : 85,7% des répondants proposent une connexion WIFI à leurs clients. Ce chiffre est en hausse d'environ 9% par rapport au dernier diagnostic de 2014.

Toutefois 55% des répondants déclarent partager leur propre connexion avec leurs clients. Ce genre de pratique peut s'avérer risqué en terme de sécurité. De plus, en tant que fournisseur d'accès internet, le prestataire est soumis à des obligations légales.

Diagnostic numérique de destination 2018

- Votre site internet

Le chiffre : 79,3% des répondants disposent d'un site internet en 2018. Ce chiffre est en hausse d'environ 3% par rapport au dernier diagnostic de 2014.

Le manque de temps est la principale raison invoquée par les personnes n'étant pas encore équipées d'un site internet.

Lourdes
L'INSPIRATRICE

Diagnostic numérique de destination 2018

- Votre site internet

Le chiffre : 74,3% des répondants ont déclaré disposer d'un site internet de moins de 3 ans. La durée de vie moyenne d'un site internet est d'environ 3 à 5 ans.
La gestion de celui-ci est faite en interne pour **57,9% des répondants.**

34,3% des professionnels procèdent à une mise à jour de leur site 1 fois par mois au minimum.

60,3% des sites proposent au minimum 1 version étrangère

64% proposent une version adaptée à la lecture sur terminaux mobiles (smartphones, tablettes)

En revanche seulement 52,6% des répondants déclarent disposer d'un outil statistique pour suivre l'activité de leur site internet.
Enfin, 73% des professionnels n'ont jamais réalisé d'actions spécifiques payantes pour promouvoir leur site internet.

Lourdes
L'INSPIRATRICE

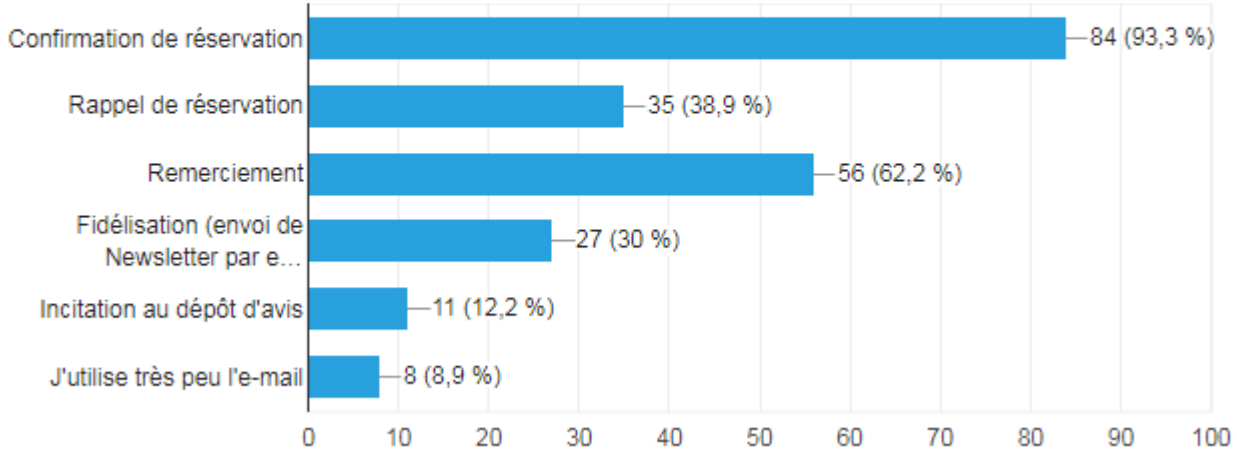
Diagnostic numérique de destination 2018

- Relation par l'e-mail

Le chiffre : 82,8% des répondants consultent leur boîte e-mail plusieurs fois par jour

Comment utilisez-vous le mail dans votre relation avec vos clients?

90 réponses



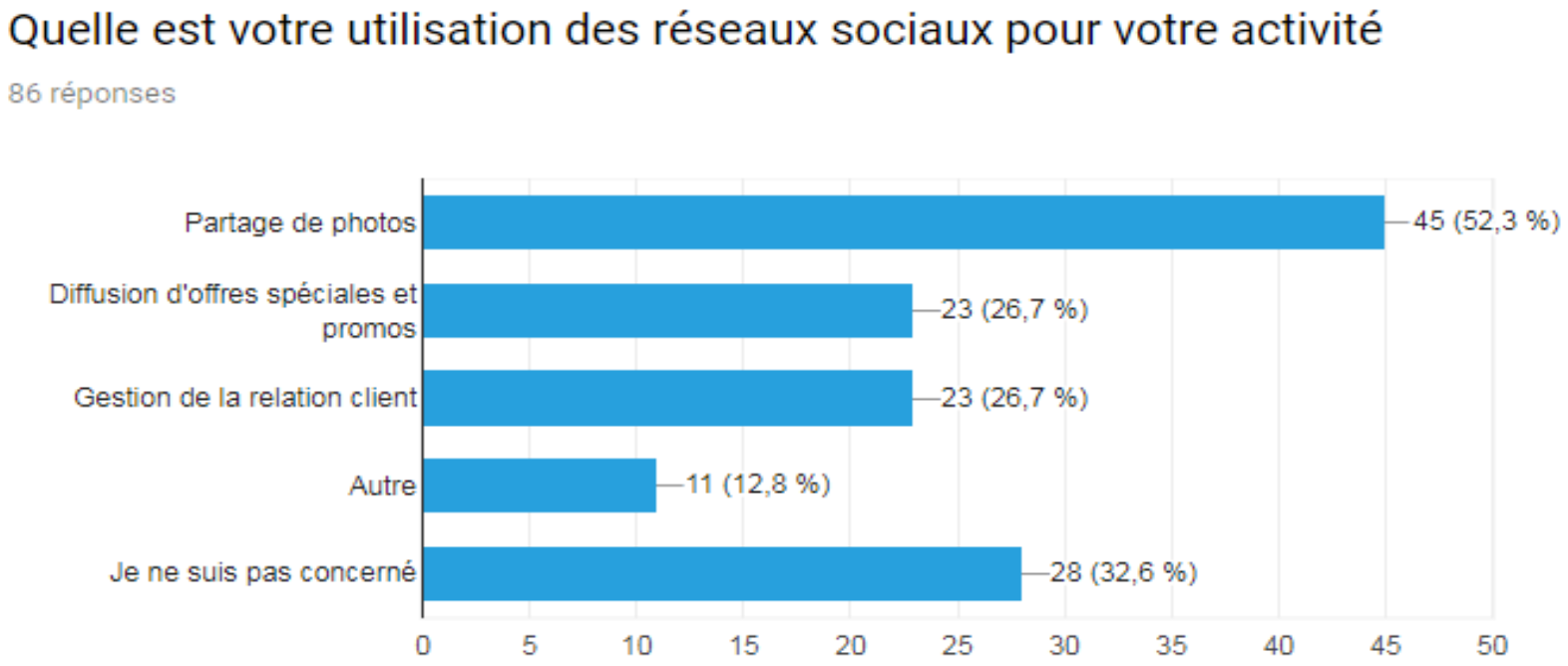
55,4% des personnes ont mis en place une signature personnalisée.

lourdes

L'INSPIRATRICE

Diagnostic numérique de destination 2018

- Web 2.0



lourdes
L'INSPIRATRICE

Diagnostic numérique de destination 2018

- Web 2.0

FACEBOOK

61,3% des répondants disposent d'une page Pro Facebook.

L'essentiel de ces pages (environ 50%) ont une communauté de moins de 100 fans.

Peu de prestataires (22,5%) connaissent le taux d'engagement sur leur page (ratio entre le nombre d'interactions et le nombre de vues des publications).

Lourdes
L'INSPIRATRICE

Diagnostic numérique de destination 2018

- Web 2.0

Google

Google My Business est un outil gratuit permettant de donner de la visibilité à son entreprise sur le moteur de recherche Google et dans l'outil cartographique Google Maps.
40,9% des répondants au questionnaire ont déclaré avoir créé et enrichi eux-mêmes cette fiche.

31,6% ne connaissent pas cet outil.

Lourdes
L'INSPIRATRICE

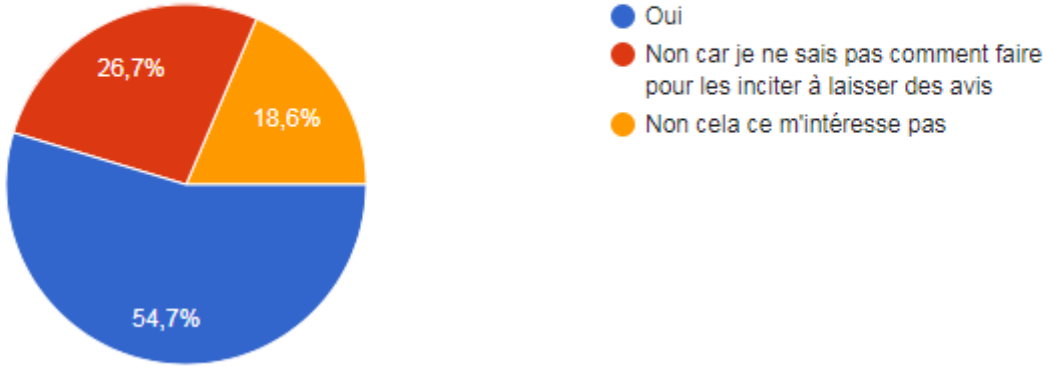
Diagnostic numérique de destination 2018

- Web 2.0

Avis clients

Menez-vous des actions pour collecter des avis auprès de vos clients?

86 réponses



45,3% des répondants n'ont pas de politique de collecte des avis clients pour leur structure (contre 48,5% en 2014).

27,7% des personnes répondent à tous les avis déposés

Lourdes
L'INSPIRATRICE

Diagnostic numérique de destination 2018

- Commercialisation en ligne

Sur votre propre site internet

60,2% des répondants permettent à leurs visiteurs de réserver en ligne sur leur propre site. 55,1% proposent le paiement par CB.

53,1% des personnes proposant la réservation en ligne, disposent d'un module de réservation accessible à partir de toutes les pages de leur site internet.
Ils sont en revanche 25% seulement à proposer des offres de dernière minute sur leur site internet.

Lourdes
L'INSPIRATRICE

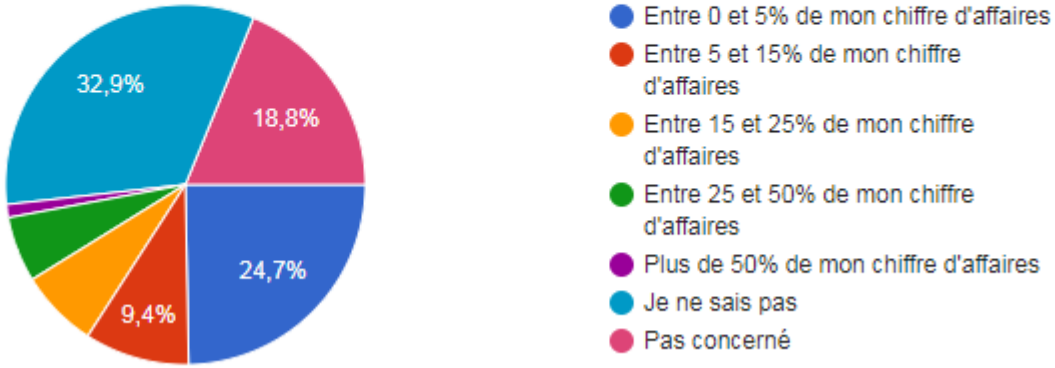
Diagnostic numérique de destination 2018

- Commercialisation en ligne

Sur votre propre site internet

Pouvez-vous estimer le volume des ventes générées directement depuis votre site lors des 12 derniers mois?

85 réponses



Lourdes
L'INSPIRATRICE

Diagnostic numérique de destination 2018

- Commercialisation en ligne

Sur les différentes plateformes internet

72,4% des répondants commercialisent leur offre sur des plateformes internet,
29,9% d'entre eux sont présents sur au moins 5 sites en ligne.

27,6% n'ont pas de visibilité sur des plateformes de vente en ligne

Lourdes
L'INSPIRATRICE

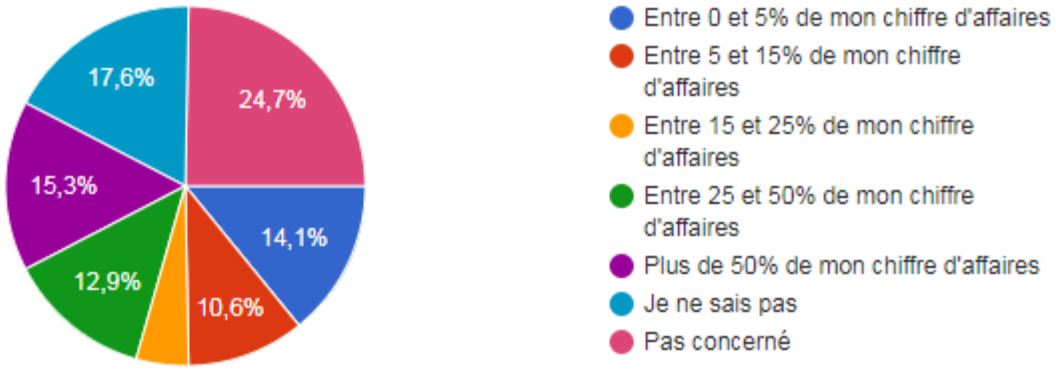
Diagnostic numérique de destination 2018

- Commercialisation en ligne

Sur les différentes plateformes internet

Pouvez-vous estimer le volume des ventes générées depuis les sites spécialisés lors des 12 derniers mois? (Booking, Abritel, La Fourchette, etc)

85 réponses



Plus de 15% des répondants réalisent plus de 50% de leur CA grâce aux sites de vente en ligne

Lourdes
L'INSPIRATRICE

Diagnostic numérique de destination 2018

• Proposition d'accompagnement

Les ateliers collectifs à l'Office de Tourisme sont les plus plébiscités à l'issue du questionnaire. Ils seront donc maintenus dans le format proposé (session de 09h à 12h ou de 14h à 17h).

L'accompagnement individuel est également une action demandée par un grand nombre. Il sera toujours proposé à l'initiative du professionnel ayant un besoin particulier.

Pour participer

Inscription à partir du site
www.lourdes-pro.com

Ateliers gratuits

Ateliers limités aux 6 premiers inscrits

Contact et information complémentaire

Cédric ARNAULT
Animateur Numérique Territorial
c.arnault@lourdes-infotourisme.com

lourdes
L'INSPIRATRICE

Ateliers numériques 2019

Mardi 8 janvier 2019 à 09h
J'assure ma visibilité en ligne avec Google My Business

Comment booster votre visibilité sur internet **gratuitement** ? La première étape est Google My Business…
Où en êtes-vous avec cet outil ? Créez, optimisez et tirez profit de votre fiche Google My Business afin d'être au plus près de vos clients et futurs clients.

Un rendez-vous incontournable si vous souhaitez être visible sur internet.

Pour participer

Inscription à partir du site
www.lourdes-pro.com

Atelier gratuit

Atelier limité aux 6 premiers inscrits

Ce dont vous aurez besoin :

Un ordinateur portable ou une tablette
Un compte Google

lourdes
L'INSPIRATRICE

Ateliers numériques 2019

Vendredi 18 janvier 2019 à 09h
Je gère mes avis clients

88% des consommateurs consultent des avis avant un achat

Les avis clients sont désormais un critère de choix dans la décision d'achat. Quelles sont les **bonnes pratiques**, comment **appréhender les avis** et comment **profiter** de cet excellent levier marketing.

Pour participer

Inscription à partir du site
www.lourdes-pro.com

Atelier gratuit

Atelier limité aux 6 premiers inscrits

Ce dont vous aurez besoin :

Un ordinateur portable ou une tablette

lourdes
L'INSPIRATRICE

Ateliers numériques 2019

Jeudi 24 janvier 2019 à 09h
Je donne de la visibilité à ma page Facebook

Facebook est la star des réseaux sociaux. Largement utilisée aux 4 coins de la planète il peut être difficile d'y trouver sa place.
Vous apprendrez à **animer votre page**, saurez utiliser **les formats les plus pertinents**. Vous saurez tout sur **les publications sponsorisées**.
Un atelier tout indiqué pour ceux qui souhaitent donner un nouvel élan à leur page Facebook !

Pour participer

Inscription à partir du site
www.lourdes-pro.com

Atelier gratuit

Atelier limité aux 6 premiers inscrits

Ce dont vous aurez besoin :

Un ordinateur portable ou une tablette
Être en possession de ses identifiants Facebook

lourdes
L'INSPIRATRICE

Ateliers numériques 2019

Vendredi 1er février 2019 à 09h
Comment je soigne le référencement naturel de mon site internet

Vous n'êtes pas satisfait du référencement naturel de votre site internet ? Découvrez et adoptez les bonnes pratiques pour optimiser la visibilité de votre site internet sur Google et attirer les internautes à le découvrir.

Pour participer

Inscription à partir du site
www.lourdes-pro.com

Atelier gratuit

Atelier limité aux 6 premiers inscrits

Ce dont vous aurez besoin :

Un ordinateur portable ou une tablette
Être en capacité de créer du contenu sur votre site internet

Lourdes
L'INSPIRATRICE

Ateliers numériques 2019

Vendredi 8 février 2019 à 09h
Je me lance sur Instagram

Instagram est LE réseau social incontournable. Apprenez à créer votre compte, à augmenter votre visibilité et avoir encore plus d'abonnés.
Vous aimez la photographie, vous aimerez Instagram !

Pour participer

Inscription à partir du site
www.lourdes-pro.com

Atelier gratuit

Atelier limité aux 6 premiers inscrits

Ce dont vous aurez besoin :

Un ordinateur portable ou une tablette
Un smartphone

Lourdes
L'INSPIRATRICE

Ateliers numériques 2019

Mardi 12 mars 2019 à 09h
Je comprends ce qu'il se passe sur mon site internet

Vous avez un site internet et souhaitez comprendre comment il fonctionne. Rien de tel qu'un bon outil statistique, **gratuit qui plus est**, pour analyser les comportements de ses visiteurs. Découvrez **Google Analytics** et ses principaux indicateurs afin de **tirer profit de son site** et **prendre les bonnes décisions** quant à son évolution.

Pour participer

Inscription à partir du site
www.lourdes-pro.com

Atelier gratuit

Atelier limité aux 6 premiers inscrits

Ce dont vous aurez besoin :

Un ordinateur portable ou une tablette
Avoir un accès aux statistiques de votre site internet

lourdes
L'INSPIRATRICE

Ateliers numériques 2019

Lundi 18 mars 2019 à 09h
Comment utiliser la Place de Marché de l'Office de Tourisme de Lourdes pour louer ma location

Nous pouvons mettre en avant votre offre commerciale et ainsi augmenter votre visibilité sur internet.
Vous n'avez pas encore de solution de commercialisation ou souhaitez la compléter? Venez découvrir la Place de Marché de l'Office de Tourisme de Lourdes.

Pour participer

Inscription à partir du site
www.lourdes-pro.com

Atelier gratuit

Atelier limité aux 6 premiers inscrits

Ce dont vous aurez besoin :

Un ordinateur portable ou une tablette

Lourdes
L'INSPIRATRICE

Ateliers numériques 2019

Lundi 18 mars 2019 à 09h
Comment utiliser la Place de Marché de l'Office de Tourisme de Lourdes pour mon hôtel

Nous pouvons mettre en avant votre offre commerciale et ainsi augmenter votre visibilité sur internet.
Vous n'avez pas encore de solution de commercialisation ou souhaitez la compléter? Venez découvrir la Place de Marché de l'Office de Tourisme de Lourdes.

Pour participer

Inscription à partir du site
www.lourdes-pro.com

Atelier gratuit

Atelier limité aux 6 premiers inscrits

Ce dont vous aurez besoin :

Un ordinateur portable ou une tablette

Lourdes
L'INSPIRATRICE