

Améliorer la gestion client dans le tourisme

*Avant, pendant et après
le séjour*



Jean-Daniel DEBART

Président de l'Office de Tourisme

Vice-président de la Communauté de Communes du Grand Saint-Emilionnais en charge du Tourisme et de la culture

Directeur de programme ESG LUXE Bordeaux - filière Luxe, vin et Tourisme

Consultant en stratégie marketing Tourisme et Vin

Objectifs

- Comprendre le parcours client
- Identifier les leviers d'amélioration
- Découvrir des outils concrets
- Partager des bonnes pratiques



Le parcours client touristique

**Avant le séjour
Pendant le séjour
Après le séjour**

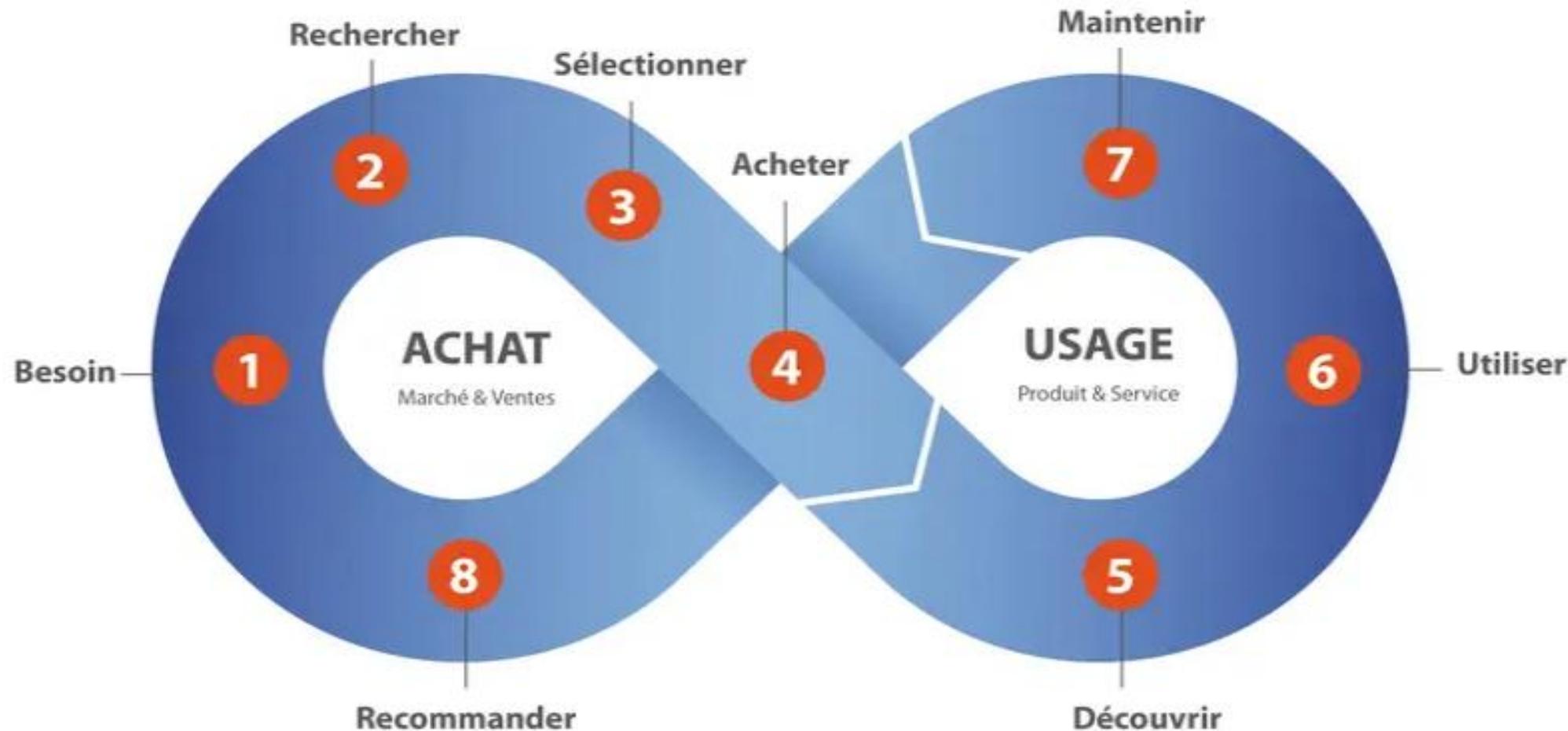


La ligne du désir





DESTINATION
SAINT-ÉMILION
OFFICE DE TOURISME
DU GRAND SAINT-ÉMILIONNAIS





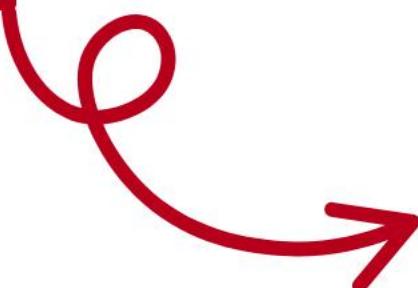
Avant le séjour : enjeux

- Attirer
- Rassurer
- Convertir

Objectif : transformer un internaute intéressé en visiteur payant

Les étapes du funnel de conversion

Modèle AIDA



Attirer
(TOFU)

Gagnez en visibilité ciblée

Engager
(MOFU)

Informez, éduquez, rassurez

Convertir
(BOFU)

Encouragez une décision rapide

Fidéliser
(Post-Funnel)

Créez un lien durable



Avant le séjour



Avant le séjour : le site internet

- Clarté de l'offre
- Pages expériences
- Informations pratiques
- SEO local

Tous Images Lieux Vidéos courtes Sites de lieux Produits Vidéos Plus ▾ Outils ▾

Ouvert actuellement

Grand cru

Les mieux notés

Meilleur

Cave

Degustation



Office de Tourisme de Saint Emilion

<https://www.saint-emilion-tourisme.com> › profiter › les-... :



Châteaux à Visiter à Saint-Émilion

Découvrez les châteaux viticoles de Saint-Émilion. Visitez les domaines, dégustez des vins prestigieux et plongez dans l'histoire viticole de la région.



Rue des Vignerons

<https://www.ruedesvignerons.com> › France › Bordeaux :



Visites Châteaux Saint Emilion ★ Incontournables (2026)

Découvrez les meilleurs châteaux à visiter sur Saint Emilion · Château Cadet Bon, Grand Cru Classé · Château Bernateau · Vignobles Franck Despagne · Château ...

4,8 ★★★★★ (5 910) ⓘ

Adresses



Château Soutard

4,6 ★★★★★ (259) · Établissement vinicole

Soutard

[Site Web](#)



Voici 10 châteaux à Saint-Émilion (et aux alentours immédiats) qui proposent généralement une visite et une dégustation de vins — parfaits pour une expérience œnotouristique complète dans ce vignoble classé au patrimoine mondial de l'UNESCO : [Les Vins de Saint-Émilion](#)

🍷 Châteaux incontournables avec dégustation

1. **Château La Croizille** – Grand Cru Classé. Visites guidées du domaine + dégustation commentée, pique-niques vigneron ou formules gourmandes dans les vignes. [chateaulacrozill...](#)
2. **Château Soutard** – Dégustations souvent disponibles sur rendez-vous dans ce domaine emblématique proche du centre du village. [Reddit](#)
3. **Château de Ferrand, Grand Cru Classé de Saint-Émilion** – Visite du vignoble et des chais suivie de dégustations, ateliers d'assemblage ou accords mets-vins avec sommelier. [Château de Ferr...](#)
4. **Château Guadet** – Dégustations de vins locaux dans un domaine historique au cœur de Saint-Émilion. [Reddit](#)
5. **Château Coutet** – Domaine convivial avec dégustations de ses vins (souvent sur rendez-vous). [ruedesvignerons...](#)
6. **Château Ambe Tour Pourret** – Visites œnotouristiques et dégustations dans un cadre familial. [ruedesvignerons...](#)
7. **Château Laniote** – Petit domaine charmant proposant souvent découverte de son travail et dégustation. [ruedesvignerons...](#)
8. **Château Franc Mayne** – Visites du domaine et dégustation dans un Grand Cru Classé réputé. [ruedesvignerons...](#)
9. **Château Balestard La Tonnelle** – Grand Cru avec dégustation de vins, souvent inclus dans des circuits de visite œnotouristiques. [visiter-bordeaux...](#)
10. **Château Champion - St-Emilion Grand Cru** – Dégustations commentées avec le vigneron dans ce domaine convivial (inclus aussi dans circuits guidés). [visiter-bordeaux...](#)

+ | Poser une question



1-click prompts

Web access



Voici 10 gîtes et chambres d'hôtes autour de Saint-Émilion parfaits pour une escapade de 2 jours au cœur des vignobles (idéal pour visiter les châteaux, faire des dégustations et profiter du paysage viticole) : [Gîtes.fr](#)

Chambres d'hôtes & séjours charme à Saint-Émilion

1. [La Gomerie chambres d'hôtes](#) – Charmant B&B bien noté avec jardin, parfait pour profiter d'un séjour relaxant dans les vignes.
2. [La Maison Colline](#) – Très bien notée, située dans Saint-Émilion, excellente base pour explorer les domaines alentours.
3. [La Maison du Clocher](#) – Maison d'hôtes élégante dans le centre historique, idéale si tu veux allier patrimoine et vin.
4. [Château La Roseraie , Gîte et Chambre d'hôtes](#) – Séjour dans une propriété viticole, parfait pour une ambiance château/vignoble.
5. [Château Le Conte, Saint Emilion, Gîtes et Chambre d'hôtes](#) – Gîtes et chambres dans un cadre viticole plus rural, calme et accueillant.
6. [Clos le Chêne](#) – B&B très bien noté avec charme typique de la région viticole.
7. [Le Clos des Rosiers](#) – Chambre d'hôtes au cœur des vignes, parfaite pour se détendre après une journée de dégustations.
8. [Gîte Le Vintage](#) – Petit gîte cosy dans le village, idéal pour un séjour intimiste.
9. [Les Logis De La Tourelle](#) – Chambre d'hôtes très bien notée, offrant une ambiance traditionnelle proche du centre.
10. [Logis des Jurats](#) – Excellent B&B avec bon confort et proximité des principaux points d'intérêt.

Autres suggestions autour de Saint-Émilion

3 messages restants. Démarrer un essai gratuit de Busin  pour poursuivre la conversation

[Try Business free](#)



 [Poser une question](#)





Exemples de sites...

- Rue des vignerons
- Saint-Emilion tourisme
- GetYourGuide
- Viator
- Winalist



La réservation en ligne

- Réservation simple
- Paiement sécurisé
- Confirmation immédiate

Et si vous vous mettiez à la place du client ?



Outils de réservation

- Regionalbook
- Weezevent
- Calendly
- Setmore
- Elloha (pour les hébergeurs)

Et si vous vendez aussi des bouteilles :

- Shopify
- Woocommerce
- + solutions Stripe ou PayPal



Marketing digital amont

- SEO : votre site est-il bien référencé ?
- Réseaux sociaux : Etes vous actifs ?
- Email marketing : Etes vous réguliers et intéressants ?



Réseaux sociaux et inspiration

- Instagram
- Facebook
- TikTok
- LinkedIn



/ Famille / Vacances / Bien préparer ses vacances

43 % des jeunes choisissent leurs vacances sur TikTok, selon une étude

Mis à jour le 02/07/2025 à 09:32



43 % des jeunes choisissent leurs vacances sur TikTok, selon une étude

🕒 Lecture 3 min.

Quand TikTok devient l'agence de voyage de la génération Z

Ce qui aurait pu sembler anecdotique devient une tendance globale. Une étude internationale signée YouGov, menée dans 25 pays, révèle que 84 % des jeunes de la génération Z reconnaissent être influencés par les réseaux sociaux au moment de réserver leurs vacances. Cette influence dépasse le simple mimétisme : elle façonne les attentes, les envies, et même la façon dont les jeunes vivent le voyage.



DESTINATION
SAINT-ÉMILION
OFFICE DE TOURISME
DU GRAND SAINT-ÉMILIONNAIS

Pourquoi Facebook est devenu une mine d'or pour les voyageurs

Par Mélanie Tuyssuzian

Le 2 juillet 2025 à 12h30

[Facebook](#) [réseaux sociaux](#) [guide](#)

 Copier le lien

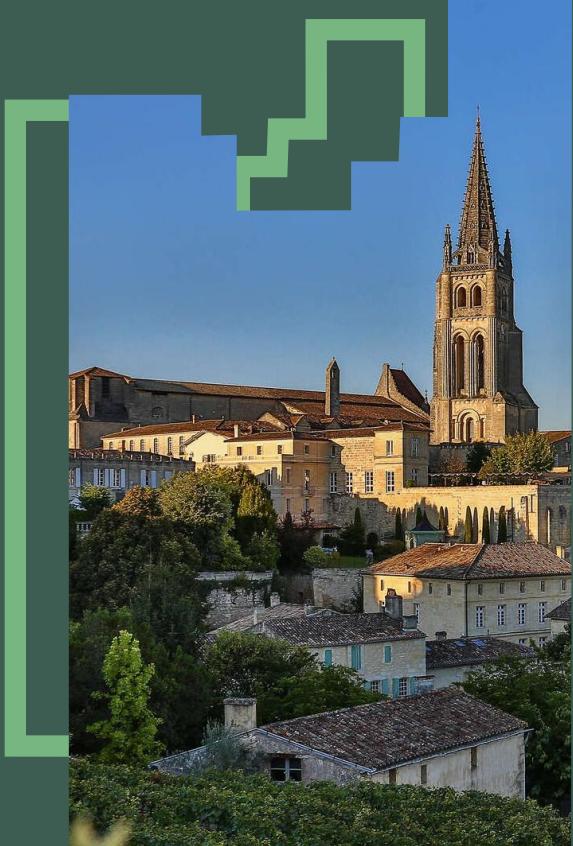


Faire rêver, inspirer, séduire, être original...



Ca prend trop ...

- A- de temps
- B- d'énergie
- C- de Moyens
- D- de tout
- E- C'est pas mon métier...



Anticiper les attentes clients
Mais que veulent-ils ?



Les touristes détestent être pris pour des touristes, ce qu'ils sont



Anticiper les attentes clients

- Questionnaires avant visite
- Collecte des préférences
- Personnalisation



Pendant le séjour



Pendant le séjour : enjeux

Créer une expérience mémorable

Humaniser la relation

Gérer les attentes



Je prends une pause
A ce stade,
Comment faire au mieux
avec mes moyens ?



L'accueil client

- Premier contact
- Accueil personnalisé
- Fluidité



Exemples d'accueil réussi

- Message avant visite
- Plan d'accès
- Recommandations locales



Expérience digitale sur place

- QR codes
- Applications mobiles : route, gps, parking, supermarché, idées sorties

que faire à Saint-Émilion aujourd'hui sous la pluie ?



Travail effectué pendant 2s



À Saint-Émilion aujourd'hui, malgré la pluie, vous avez plusieurs options pour profiter de votre journée en intérieur :

1. Visites culturelles et patrimoniales

- **L'église monolithe** : Un site unique, entièrement creusé dans la roche, accessible uniquement par visite guidée. Une activité idéale pour découvrir l'histoire locale à l'abri de la pluie.
- **Les châteaux viticoles** : De nombreux domaines proposent des visites de caves et des dégustations de vins, souvent dans des espaces couverts. Certains châteaux, comme le Château Ambe Tour Pourret, offrent des visites même en hiver et par temps de pluie [tripadvisor.fr](#).

2. Dégustations et gastronomie

- **Dégustation de macarons** : La boutique de macarons de Saint-Émilion, située rue Guadet, propose des dégustations de ces spécialités locales, fabriquées sur place.
- **Bars à vin et restaurants** : Profitez des nombreux bars à vin et restaurants pour déguster les crus de la région, souvent dans une ambiance chaleureuse et couverte [tripadvisor.fr](#).

3. Activités insolites et artisanat

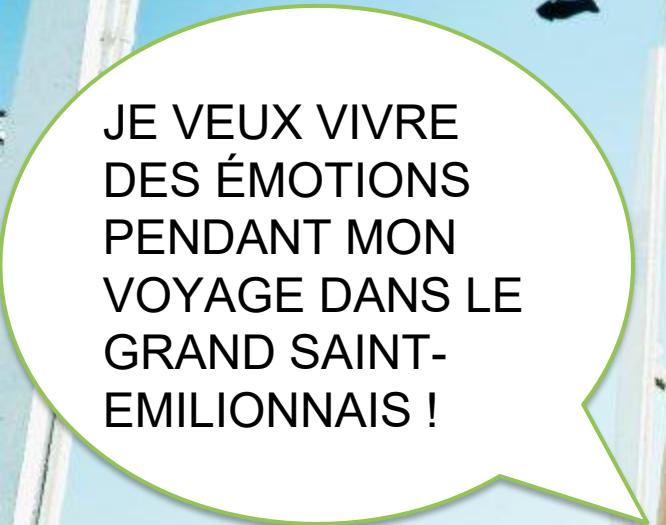
- **Ateliers et boutiques d'artisans** : Découvrir les savoir-faire locaux (poterie, artisanat du vin, etc.) dans les boutiques du village.



Outils digitaux sur site

QR Code Generator ou tout simplement canva !

Pourquoi le QR Code revient en force dans les outils de communication ?



JE VEUX VIVRE
DES ÉMOTIONS
PENDANT MON
VOYAGE DANS LE
GRAND SAINT-
ÉMILIONNAIS !





Moments émotionnels

- Vue panoramique ou pas : un moment de respiration
- Dégustation signature
- Rencontre humaine



Moments émotionnels

Inventer des stratégies relationnelles et touristiques



Encourager le partage

- Photos
- Hashtags
- Réseaux sociaux



TIENS, ET SI JE DEVENAIS
TA MEILLEURE
AMBASSADRICE ?



Gestion des flux et du temps

- Limiter l'attente
- Informer en cas de retard



Après le séjour

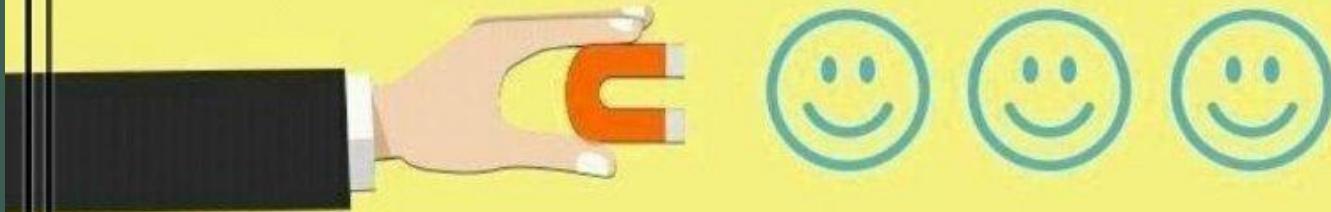


La meilleure des
publicités est un
client satisfait

Bill Gates

Un client satisfait

influence 3 personnes



Un client mécontent

influence 11 personnes





Après le séjour : enjeux

- Fidélisation
- Avis clients
- Recommandation



Collecter les avis clients

- Google Reviews
- TripAdvisor
- Avis vérifiés

Solliciter les avis efficacement

- Email post-visite
- SMS
- QR code



Répondre aux avis

- Valoriser les avis positifs
- Gérer les avis négatifs





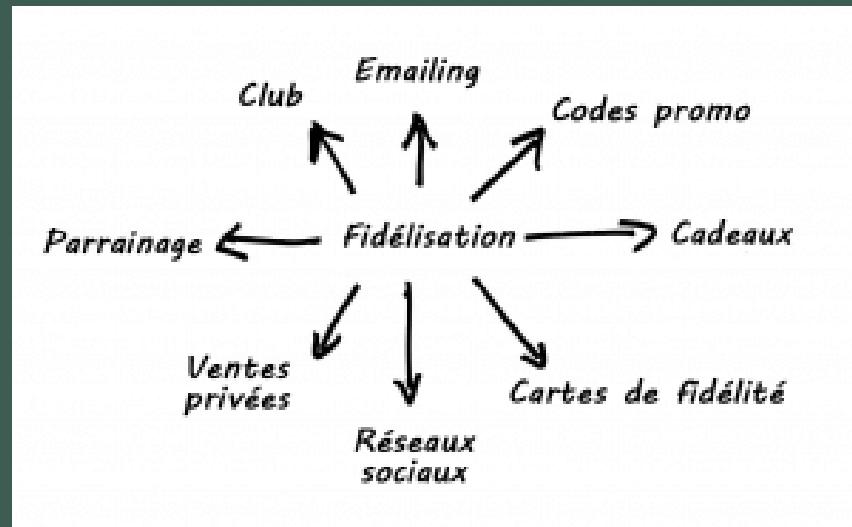
Fidélisation client

- Offres exclusives
- Club
- Avantages

Que me proposes-tu pour que je devienne fidèle (hormis la qualité ?)

Outils de fidélisation

- Programmes internes
- CRM
- réseaux





CRM et relation client

- Centraliser les données
- Segmenter
- Personnaliser



Exemples de CRM

- Vinespring
- Winedirect
- Hubspot CRM
- Zoho CRM
- Eudonet (français)

Clients ambassadeurs





Clients ambassadeurs

- **UGC** Oui, c'est le User Generated Content
- Bouche-à-oreille
- Communauté



Facteurs clés de succès

- Cohérence
- Simplicité
- Authenticité



Conclusion



Conclusion

- Penser parcours client
- Investir dans la relation
- Créer de l'émotion



Temps d'échange

- Questions
- Retours d'expérience



MERCI

Pour votre attention