



Afin d'alimenter l'appel à projet, le comité départemental du tourisme et la CCI Ille-et-Vilaine ont rencontré une trentaine de professionnels du tourisme (groupe hôtelier, équipements de loisirs, camping, syndicat et structures institutionnelles...).

De ces entretiens ont émergé des besoins exprimés (plus ou moins latents), des interrogations sur le tourisme de demain et sur les enjeux qui se dessinent ainsi que des difficultés rencontrées au quotidien. Les problématiques détaillées exprimées ci-dessous peuvent aider les start-up et entreprises innovantes à répondre de façon plus précise à l'appel à projet.

DATA & PERSONNALISATION

Aujourd'hui le touriste est en attente d'une relation de plus en plus individualisée à toutes les étapes de l'expérience touristique (avant, pendant et après le séjour/visite).

Pour vendre mieux, fidéliser sans pour autant déshumaniser la relation. : Comment capter de nouvelles clientèles avec des offres personnalisées ? Comment collecter et tirer profit de l'abondance des données clients (big data) générées notamment par le trafic des sites Web, par les réseaux sociaux, mais aussi par les communications directes avec la clientèle ? comment mieux cerner les attentes des clients et suggérer le bon contenu au bon moment et au bon endroit ?

Mots clés : temps réel, suggestion d'activités, Fêtes et manifestations adaptées au profil du client, information mobilité en amont de son séjours/visite, social crm, chatbot, robotisation,

DIGITAL ET MARKETING INDOOR

Aujourd'hui le touriste recherche un expérience riche, émotionnelle et personnalisée : comment de nouveaux concepts et outils peuvent-ils enrichir l'expérience client et aider les professionnels à repenser entièrement le processus expérientiel tout en mixant et reliant « on line » et « offline » ? quel est la place du collaboratif dans l'expérience et quels outils pourraient répondre aux attentes des clients dans ce domaine (partage d'informations, mutualisations d'achat de service etc...)

Mots clés : indoor, ux design, ambiance, marketing sonore et olfactif, personnel connecté ,internet des objets, domotique, réalité virtuelle, gamification, collaboratif, mobile devices etc...

UGC AVIS CONTENUS

L'avis client est aussi un outil d'inspiration, de curation et de crowdsourcing. Comment les avis mais aussi plus globalement les « user generative contents » peuvent-ils aider les professionnels à améliorer leur positionnement et leur offre, à produire de l'expérience et de l'émotion autour de l'expérience client ? Quels outils simples et efficaces peuvent aider les professionnels à collecter, modéliser et exploiter ?

MANAGEMENT STRATÉGIQUE ET AIDE A LA DÉCISION

Pour faire face aux évolutions des métiers, les professionnels ont besoin d'outils et d'usage qui leur fassent gagner du temps sur l'analyse des coûts d'exploitation (personnel, chauffage, achats, domotique etc...) : comment digitaliser les outils d'aide à la décision ? comment les relier à des outils collaboratifs qui collectent auprès des différents collaborateurs la donnée essentielle à la gestion des KPI ?

YIELD MANAGEMENT

Comment aider les professionnels du tourisme à optimiser leur prix de vente avec des outils de revenue management plus légers et adaptés aux indépendants (notamment l'hôtellerie) ? quels possibilités de mutualisation à l'échelle d'un secteur, d'un syndicat ?

MOBILITÉ

Travaux, difficultés d'accès PMR en centre-ville, absence de moyens de déplacement en périphérie des métropoles... Comment compiler la data existante (public ou privé) ? proposer de nouveaux outils pour fluidifier l'expérience client et répondre aux attentes des touristes en temps réel en matière de mobilité et déplacement urbains et inter-urbains ?

Mots clés : données publiques, institutionnels, opendata, flux, temps réel, mobilité, collaboratif,

RECRUTEMENT

Aujourd'hui les professionnels (hôtellerie et restauration notamment) ont des difficultés à recruter, le turnover est important, le métier est mal perçu, la gestion des remplacements est lourde administrativement, la montée en compétences doit être permanente et le e-learning est de plus en plus utilisé, la génération Y attend aussi autre chose de ces métiers.

Quels outils et usages pourraient faciliter le management des ressources et des compétences ?