

Courdes

L'INSPIRATRICE

LA PLACE DE MARCHÉ

PLATEFORME DE RÉSERVATION EN LIGNE

Comité de Pilotage du 16 mars 2016

Ordre du jour

1 – Bilan première année

2 – Evolutions pour 2016



Twitter



flickr



YouTube



175 hébergements ADHERENTS recrutés au 16/03/2016

71 hôtels sur 134 hôtels classés (soit 53% des hôtels classés et 57% des chambres classées)

- 7 affichent uniquement leurs disponibilités
 - **64 hôtels en réservation** : 12 hôtels 4*, **36 hôtels 3***, 20 hôtels 2*, 3 hôtel 1*
- 25 hôtels en passerelle et **46 équipés de l'outil Manager Réserveit.**

70 locations meublées sur 100 inscrites à l'OT :

10 en réservation et 60 en disponibilités.

- 39 locations « Gîte de France »
- 18 locations « clévacances »
- 13 locations classées étoiles

20 propriétaires de chambres d'hôtes sur un total de 23 inscrits à l'OT :

13 en réservation (1 en passerelle) et 7 en disponibilités.

- 13 chambres d'hôtes « Gîte de France ».
- 7 chambres d'hôtes « clévacances ».

1 gîte de groupe : en réservation et utilisateur de l'outil Open pro.

8 résidences (sur 8 classées) en réservation :

6 en passerelle et 2 équipées de l'outil Manager Réserveit.

5 campings (sur 10 classés) : tous en passerelle.



SITES ET ACTIVITES TOURISTIQUES

Adhérents 2015

- ▶ **2 prestataires** : Pic du Jer et Château Fort (vente billet couplé).
- ▶ **Visites guidées** vendues directement par l'Office de Tourisme,
- ▶ **Billetteries en ligne** gérées par l'Office de tourisme pour 2 Festivals : Festiride VTT 2015 et **Festival de Musique de Lourdes**

Nouvel adhérent saison 2016

- ▶ **Visites guidées « Pyrénéespirit »** : Visite guidée « Lourdes historique », visite guidée « Lourdes Sanctuaire », balade au Béout.

Autres prestataires en cours d'adhésion :

- ▶ **Golf** : vente de « Green fees ».
- ▶ **Complexe aquatique** : Entrée individuelle (2h bien-être + piscine) et entrée piscine famille (2 adultes + 2 enfants).
- ▶ **Hautes-Pyrénées-Sport-Nature à Saint-Pé** : Descente rafting 1 personne et pass famille.
- ▶ **Lourdes Pass** : billet Lourdes Pass 2 ou 3 visites + Petit train

VENTES ANNEE 2015

639 ventes au total, soit un **chiffre d'affaires généré de 83 235 €**

Panier moyen hébergements : 170 €

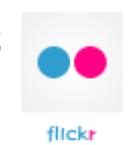
- **333 Ventes réalisés sur les sites Internet des prestataires** par l'intermédiaire des marques blanches (outils Open system mis à disposition des prestataires) :
47 300 € de chiffre d'affaires soit 57 % des ventes totales.
- **193 ventes réalisées sur le site internet de l'office de Tourisme de Lourdes** soit un **CA de 30 630 €.**
- **113 ventes réalisées sur les MINI-SITES** soit un **chiffre d'affaires de 5 305 €**
Dont 2735 € de ventes hébergements.

« www.lourdes-sejours.com »

Week-end VTT à Lourdes (avril)

En mai, ressourcez-vous à Lourdes (mai)

Cet été, vivez Lourdes en famille



Montant des cotisations et commissions (7 et 14 %) année 2015

TRIMESTRE	PDM 7 %	PDM 14%	Total PDM	BOUTON RESERVATION	Total Général
JANV à MARS	96,25	0,00	96,25	1 796,00	1 892,25
AVRIL à JUIN	454,45	24,05	478,50	421,00	899,50
JUIL. à SEPT.	808,39	382,95	1 191,34	16,00	1 207,34
OCT. à NOV.	246,38	0,00	246,38	0,00	246,38
TOTAL 2015	1 605,47	407,00	2 012,47	2 233,00	4 245,47

En 2015, 23 établissements ont été équipés du bouton « réservation » sur leur site internet : 10 hôtels, 10 chambres d'hôtes, 1 camping, et 2 sites touristiques.

Coût de la place de marché pour l'Office de Tourisme : 51 268 €

- * Honoraires Alliance réseaux : 16 800 €
- * Coût chargée de mission dédiée : 29 676 € (Salaire et charges).
- * Coût campagne Google mini-sites : 4792 €

Détails de la campagne :

Mini-sites	Coût campagne	Nombre de clics et coût moyen	Nombre de visiteurs uniques	Chiffre d'affaires généré
CMVTT	576 €	1617 clics 36cts/ clic	3 066	2941 €
MAI	902 €	1128 clics 80cts/ clic	1 950	32 €
ETE	3 314 €	4717 clics 70cts/ clic	8159	2332 €



Les avis clients

Rappel : Envoi des questionnaires 3 jours après la fin de séjour et 1 relance 7 jours après.

Au total 484 sollicitations envoyées pour **116 réponses (soit 24%)**.

Moyenne des notes : 3,7/5

52 avis hôtels et résidences avec une moyenne de 3,5/5.

19 avis campings : 4/5 en moyenne

41 avis chambres d'hôtes : 4/5 en moyenne

3 avis sites touristiques : 3/5 en moyenne

1 avis location meublée : 4/5

Dans l'ensemble les avis sont satisfaisants. Au total 7 avis négatifs ont été publiés couplés avec les réponses des prestataires.



Evolutiones prévues en 2016:

- Création d'un espace web dédié à la réservation en ligne sur le modèle de « chamonix.com », qui permettra également de proposer la réservation de visites et activités

- Déploiement du Paiement unique : en attente du développement de la solution « Open Pay » par Alliance Réseaux