



Comment enchainer nos visiteurs ?

Abbaye d'Ardenne
18 novembre 2019

Les Expériences Normandes, sources d'enchantement...

La promesse : Offrir aux visiteurs des expériences uniques et mémorables au cœur d'un parcours-visiteur irréprochable.

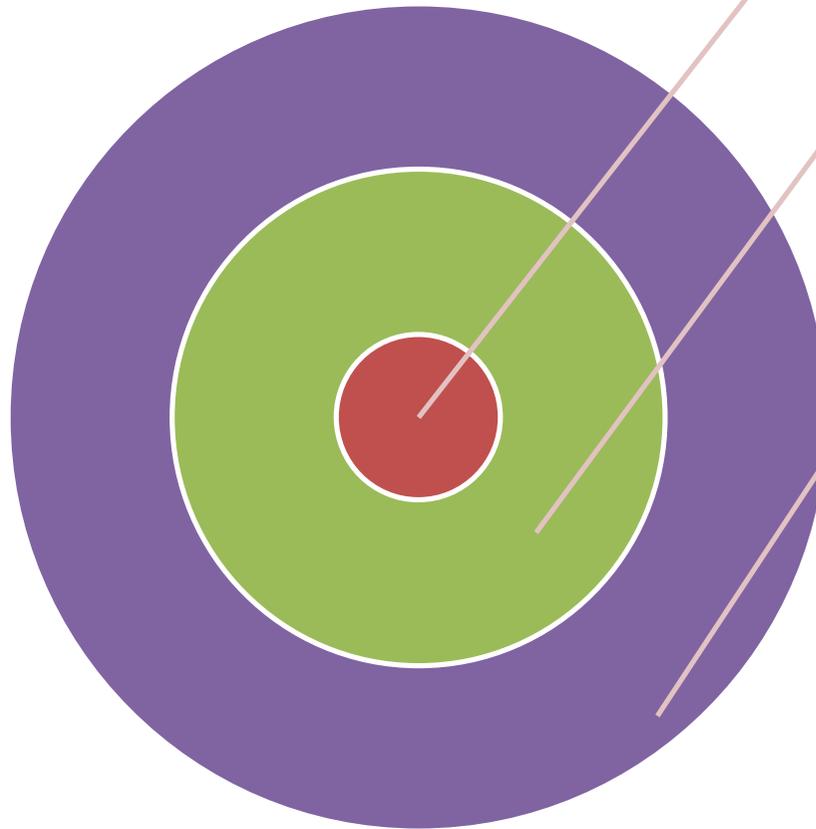
L'ambition : Renouveler l'image de la destination Normandie
Mieux répondre aux motivations et attentes des visiteurs.

Une démarche collective et recentrée « visiteur » :

- Objectifs : Connaître et comprendre les visiteurs; identifier et stimuler les offres par « persona »; les mettre en forme de manière attractive pour les promouvoir; évaluer la satisfaction visiteur.
- Valeurs partagées : Authenticité, Liberté, Ressourcement, Partage/Rencontre, Originalité, Durabilité et Modernité
- Exigences techniques : Les offres sont co-construites avec les acteurs touristiques et vont au-delà des critères "qualité" standards en proposant une expérience mémorable au sein d'un parcours-visiteurs « sans couture ».

Les Expériences Normandes, sources d'enchantement...

Les 3 cercles de qualité ©



Produits de base à délivrer

Critères "qualité" indispensables pour répondre aux besoins de **bases "quasi contractuels"** avec le visiteur (1)

Services espérés pour répondre aux attentes et garantir la **satisfaction du visiteur** (2)

Services inespérés pour aller au-delà des attentes, **enchanter le visiteur**, et marquer les esprits - la clé de la fidélisation et pour rendre le visiteur *prescripteur* (3)

Ian Wood, marin-pêcheur à Granville, BE
Canoé-Kayak

« Journée-découverte à Chausey avec
l'équipage de La Grande Ancre »



Loïc Bourdais, responsable spectacle à
l'EPA du Haras national du Pin.

« Agent d'un jour au Haras du Pin »



En pratique...

Les expériences seront présentées aux visiteurs par univers de motivation :

- avec des vidéos immersives,
- du récit personnalisé (storytelling) et,
- les infos pratiques pour réserver et vivre l'expérience.

En amont, pour chaque expérience potentielle, un travail de réflexion et de co-construction sur le terrain est mené par l'équipe « innovation » en collaboration avec les différents acteurs concernés.

La démarche avec sa méthodologie et ses outils d'analyses a été développée et partagée ces derniers mois. Le déploiement a débuté cet été avec plusieurs partenaires et se poursuit (ateliers aujourd'hui).

Infos sur www.pronormandietourisme.fr