

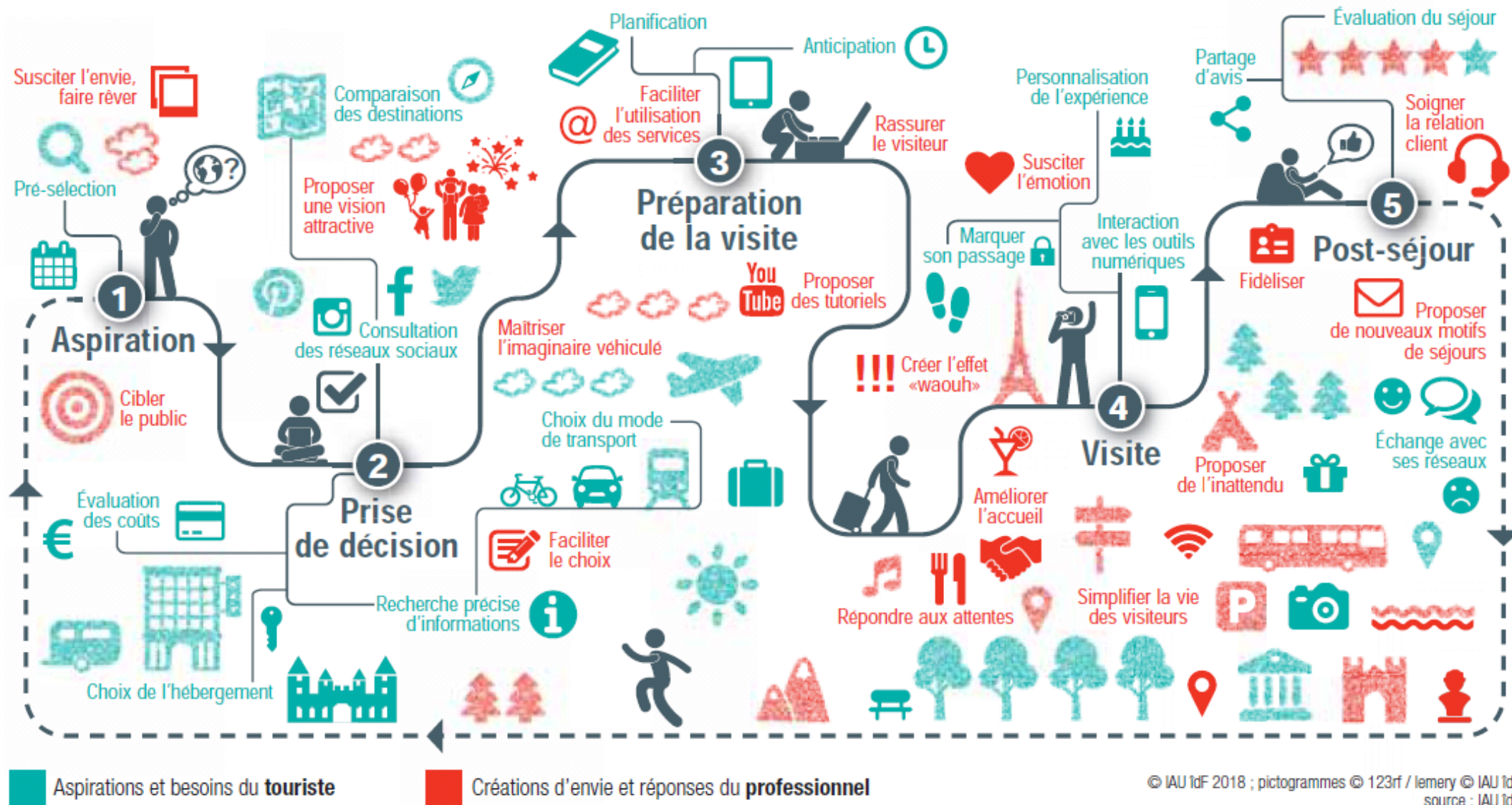
Parcours visiteur vs COVID19

Introduction aux Sessions de sensibilisation à la prévention des risques de propagations liées au COVID19 pour les lieux de visites « indoor »

Parcours visiteur vs COVID19

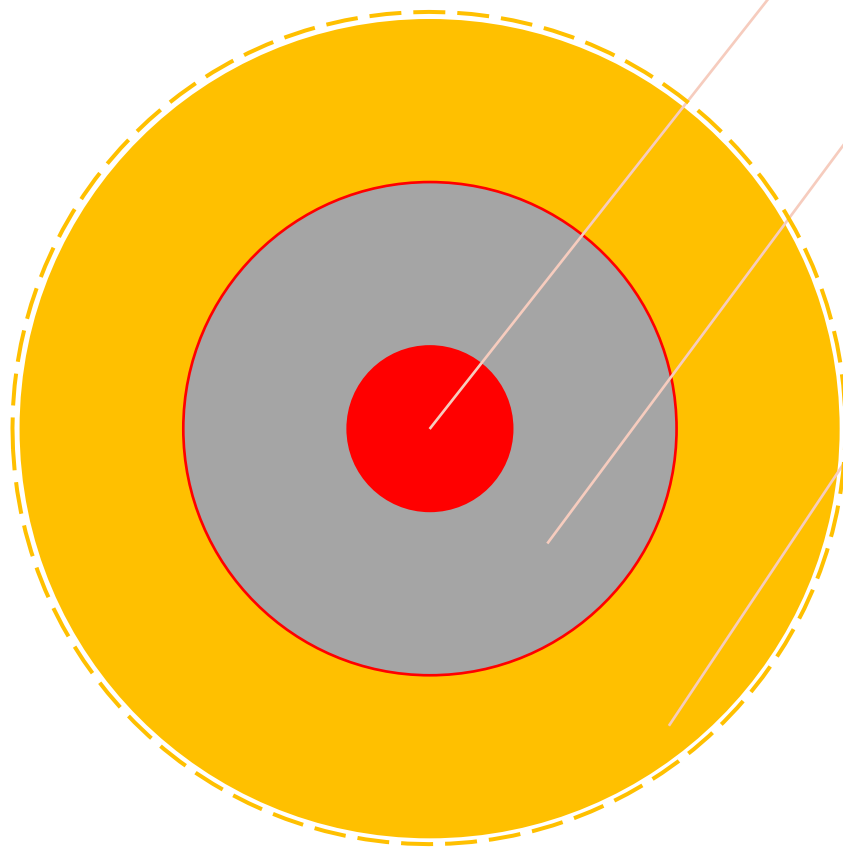
- Le parcours-visiteur : toujours l'outil essentiel pour optimiser l'expérience-client (la « sécurité-client » aujourd'hui!)
- Enchantement / Rêve vs Prévention des risques !!!
- Nouveau contexte
 - Le besoin de base (conditions d'hygiène et de sécurité) devient primordial et nécessite adaptations et investissements (voir 3 cercles de qualité vs covid19)
- Rappel des étapes du parcours visiteur avant covid19 (slide suivante)

Les 5 étapes clés du parcours client touristique



© IAU IdF 2018 ; pictogrammes © 123rf / lemercy © IAU IdF source : IAU IdF

Les 3 cercles de qualité © vs COVID-19



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)

NORMANDIE
TOURISME

Préparer son parcours visiteur aujourd'hui

- Analyser / risques covid19 et mesures sanitaires
- Adapter / mesures essentielles
- Rédiger / dessiner son parcours (voir exemple slide suivante)
- Adapter par personae (famille, petit groupe <10p...)
- Tester (prototypage) > se mettre à la place du visiteur
- Ajuster / améliorer (chaque étape)
- Formaliser le parcours type avec les points de vigilance covid19 et les adaptations pour livrer une belle prestation (traçabilité)

ETAPES (Exemples d'étapes à titre d'infos)	VECU CLIENT Décrivez ce que fait, vit, perçoit le visiteur	POINT DE CONTACT Point d'interaction entre le visiteur et le prestataire	BESOINS DES VISITEURS ETRE RASSURES	ATTENTES DES VISITEURS CONSTATER LA REASSURANCE	SOURCES D'ENCHANTEMENT POUR LES VISITEURS A ADAPTER A NE PAS OUBLIER	SOLUTIONS A COURT TERME	SOLUTIONS A MOYEN TERME ET LONG TERME	NOTE
AVANT								
RESA/ACHAT								
ACCUEIL SUR SITE								
ACCUEIL ENTREE TRANSACTION ET DEPART POUR LA VISITE								
ATTENTE ACCUEIL								
PARCOURS SENS DE VISITE								
PARCOURS GUIDAGES								
PARCOURS MATERIELS						
LE PASSAGE AUX TOILETTES		..						
LE PASSAGE A LA BOUTIQUE								

Pour compléter : Sensibilisation et informations

- Présentation complète de sensibilisation à la prévention des risques d'Alain Charron – Pharmacien hospitalier (en ligne)
 - Les infos, textes, procédures, actualités et initiatives
- Le site professionnel de Normandie Tourisme www.pronormandietourisme.fr (rubrique spéciale [boite à outils COVID-19](#))
- Vos questions :
 - g.delahaye@normandie-tourisme.fr
 - d.saussey@normandie-tourisme.fr
 - c.petit@normandie-tourisme.fr