

CONFÉRENCE | LE 3 AVRIL À PARIS

E-TOURISME 2012

MIEUX SERVIR
LE VOYAGEUR CONNECTÉ



4 formations associées

(CCM Benchmark - Paris)

Sites marchands : l'ergonomie pour mieux vendre

5 - 6 avril, 3 - 4 juillet

Optimiser sa stratégie de présence sur les réseaux sociaux

13 - 14 juin, 30 - 31 août

Applications et sites pour tablettes tactiles

24 - 25 avril, 9 - 10 juillet

Webmarketing et e-tourisme

24 - 25 mai, 20 - 21 septembre

Avec le concours de

LeJournalduNet

TourMaG.com
1er portail des professionnels du tourisme

Organisé par

 **CCM Benchmark**
ETUDES / FORMATIONS / CONFÉRENCES

PROGRAMME DE LA CONFÉRENCE

E-TOURISME 2012

8h30 **Accueil / Café**

9h00 **E-tourisme : chiffres clés**

Comment évoluent les indicateurs d'activité des grands sites d'e-tourisme ? Comment les internautes perçoivent-ils l'apport des services sur mobiles et tablettes dans leur consommation touristique ?

Par Gilles Blanc, **CCM Benchmark**

9h30 **E-tourisme en 2012 : enjeux et perspectives**

Destinations, durées, niveaux de gamme... Quelles sont les évolutions notables dans le secteur ? Crise arabe, formules privilégiées... quelles sont les conséquences sur le marché ? À quoi s'attendre en 2012 au regard des premières réservations pour l'été ? Comment les grands acteurs de l'e-tourisme font-ils évoluer leurs actions d'acquisition et de fidélisation online ? Comment intègrent-ils les réseaux sociaux ainsi que les nouveaux écrans dans leur stratégie digitale ?

Avec Jérôme Laurent (**Go Voyages**), Guillaume Cussac (**e-bookers**), Antoine Giraud (**LateRooms.com**), Emmanuel Parisot (**Expedia**) et Claire Lestoille (**Pierre & Vacances**)
Table ronde animée par Stéphane Loire, **CCM Benchmark**

10h30 **Référencement, intermédiation : enjeux liés à la stratégie Google**

Quelles vont être les conséquences du développement de Google Flight Search et de Google Finder sur le marché ? Sur quels critères se fera le référencement ?

Comment les différentes mises à jour de l'algorithme Google modifient-elles l'écosystème de l'e-tourisme ? Quelles sont les menaces pour les acteurs internet en place ? A contrario, quelles opportunités cela offre aux professionnels du tourisme ?

Par Jean-Pascal Thys, **Synodiance** et Mathieu Bruc, **etourisme.info**

11h00 **Pause / Café**

11h30 **Open graph 2.0 et Tourisme**

Qu'est-ce que l'Open Graph 2.0 ? Comment capitaliser sur ces nouvelles interactions offertes par Facebook ? Quelles sont les bonnes pratiques dans le secteur touristique ?

Par Jean-Louis Bénard, **Brainsonic**

12h00 **Recommandations sociales, social shopping et e-tourisme**

Comment s'appuyer sur Facebook connect pour améliorer l'expérience utilisateur ? Comment convertir ses Fans, Followers en clients ? Comment mettre en valeur les avis du voyageur dans son processus de vente ? Comment s'assurer de la crédibilité de ces avis ? F-agences, achats groupés, achats entre amis sur les réseaux sociaux... Quels enseignements tirer des premières initiatives sur les réseaux sociaux ?

Avec Marine Lacaze (**le Parc Asterix**), Thina Cadierno (**UCPA**), Bertrand Lemoine (**Relais Bosquet Eiffel**) et Séverine Philardeau (**Trip Advisor**)
Table ronde animée par Marie-Laure Monet, **CCM Benchmark**

13h00 **Déjeuner**

14h30 **Innovations mobiles : focus sur les meilleurs exemples dans le tourisme**

Quelles sont les dernières tendances en termes de services, de fonctionnalités, d'ergonomie ? Comment construire une présence mobile innovante et efficace ? Comment acquérir et fidéliser des clients sur mobile ?

Par Jérôme Stioui, **Ad4Screen**

15h00 **Relation client et e-réputation en temps réel**

Comment améliorer ses e-services ? Grèves, retards, intempéries, services défectueux : comment mieux informer ses voyageurs en temps réel ? Comment minimiser l'impact d'une situation de crise ? Comment bien gérer ses actions d'e-réputation pour fédérer une communauté de voyageurs ? Comment leur donner les moyens d'être des prescripteurs efficaces pour sa marque, son territoire ? Quelles sont les nouvelles missions du community manager d'une destination touristique ?

Avec Diane Laurent-Jubin (**Air France**), Frédéric Adda (**Accor**) et Emmanuel de Saint-Bon (**The Roxane Company**)

Table ronde animée par Auriane Guzzo, **CCM Benchmark**

15h45 **Pause / Café**

16h15 **Les nouveaux écrans au service du voyageur**

Comment répondre aux nouvelles exigences des voyageurs mobinautes ? Comment développer des rebonds entre les différents écrans ? QR code, géolocalisation...comment renouveler l'expérience touristique via mobile ? Quelles opportunités représentent la réservation et le paiement sur mobile ? Smartphones, tablettes... Comment émerger face à la profusion d'applications ?

Avec Pascal Lannoo (**Voyages-SNCF**), Amandine Durand-Lachenal (**L'Internaute Voyage**) et Michel Athénour (**HotelHotel**)
Table ronde animée par Gilles Blanc, **CCM Benchmark**

17h00 **Du réel au virtuel : visites et itinéraires digitalisés**

Comment renforcer l'attractivité du point de vente ou de l'espace d'accueil et y améliorer l'expérience des touristes ? Quelles sont les nouvelles missions de ces espaces ? Quel rôle jouent les nouveaux écrans dans cette transition ? Comment s'appuyer sur le digital pour dépoussiérer la mise en scène touristique du territoire ? Quelles opportunités offrent les balades numériques pour le territoire, les professionnels du tourisme ?

Avec Sylvain Gauchet (**Geoquestour**), Frédérique Dugény (**OT Biscarosse**) et Pierre-Yves Bérenguer (**Aquilon Consulting**)

Table ronde animée par Jérôme Morlon, **L'Internaute le Portail**

FORMATIONS

ERGONOMIE DES SITES MARCHANDS

Les 5 - 6 avril et 3 - 4 juillet à Paris



Laure Sauvage dirige le pôle audit de sites web de CCM Benchmark, elle évalue l'ergonomie des sites des plus grandes marques.

1. Introduction

- Les facteurs de succès d'un site web
- Les comportements des internautes

2. Les bonnes pratiques de l'ergonomie

- Réussir sa page d'accueil et ses pages produits
- Faciliter l'immersion dans son site
- Optimiser le processus d'achat en ligne

3. Analyse complète et diagnostic ergonomique du site des participants

- Ergonomie et aisance de la navigation
- Design des pages et présentation des produits
- Interactivité et qualité de la relation client

APPLICATIONS ET SITES POUR TABLETTES TACTILES

Les 24 - 25 avril et 9 - 10 juillet à Paris



Gilles Blanc est Directeur d'études chez CCM Benchmark, spécialiste du marketing online et mobile.

1. L'ère tactile : ce qui est en train de changer

2. Les implications du format tablette

- Penser tactile : les implications ergonomiques
- Les principales implications techniques pour développer une application ou un site tactile

3. Définir sa «stratégie tablette»

4. Penser tablette pour sa marque

5. Drainer du trafic, dynamiser les usages et les monétiser

- Définir son plan de communication
- Freemium, m-commerce, abonnements...
Monétiser son trafic

WEBMARKETING ET E-TOURISME

Les 24 - 25 mai et 20 - 21 septembre à Paris



Spécialiste du webmarketing, Jean-Pascal Thys a accompagné de grands acteurs du tourisme dans leur stratégie Internet.

1. Contexte et enjeux du e-tourisme

2. La démarche webmarketing dans le tourisme

3. Les stratégies e-tourisme sur Internet

4. Les modèles d'acquisition d'audience

5. La vente et le recrutement de prospects

6. Marketing conversationnel et service du e-tourisme

- La révolution des médias sociaux
- De nouvelles opportunités à développer

7. Optimiser ses investissements et mesurer les performances

OPTIMISER SA STRATÉGIE DE PRÉSENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Les 13 - 14 juin et 30 - 31 août à Paris



Jean-Christophe Pineau est consultant webmarketing, impliqué depuis plus de 12 ans dans les problématiques de marketing digital.

1. Synthèse des évolutions et tendances

2. Intégration dans une stratégie marketing

- Objectifs de présence sur Facebook et Twitter
- Mettre en place des dispositifs adaptés

3. Analyse de l'existant

4. Analyse de présence et exemples en ligne

5. Optimisation globale d'un dispositif

6. Indicateurs clés et mesure de performance

Les personnes novices dans l'utilisation des réseaux sociaux peuvent s'inscrire à la formation «Définir une stratégie de présence sur les réseaux sociaux» programmée les 12 - 13 avril.

BULLETIN D'INSCRIPTION

Le nombre de places étant limité, nous vous conseillons de vous inscrire le plus tôt possible. Toutes nos formations sont éligibles au titre du DIF (Droit Individuel à la Formation).

Réduction de 15 % pour toute personne supplémentaire de la même société. Si vous souhaitez vous inscrire à plusieurs sessions, contactez notre service commercial par téléphone au 01 47 79 51 08.

Événement(s) choisi(s)

- | | |
|--|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Conférence e-Tourisme 2012
Le 3 avril au Pavillon d'Armenonville à Paris | 890 € HT (1 064,44 € TTC) |
| <input type="checkbox"/> Formation Sites marchands : l'ergonomie pour mieux vendre
Les 5 - 6 avril et les 3 - 4 juillet à Paris | 1 490 € HT (1 782,04 € TTC) |
| <input type="checkbox"/> Formation Optimiser sa présence sur les réseaux sociaux
Les 13 - 14 juin et les 30 - 31 août à Paris | 1 550 € HT (1 853,80 € TTC) |
| <input type="checkbox"/> Formation Applications et sites pour tablettes tactiles
Les 24 - 25 avril et les 9 - 10 juillet à Paris | 1 550 € HT (1 853,80 € TTC) |
| <input type="checkbox"/> Formation Webmarketing et e-tourisme
Les 24 - 25 mai et les 20 - 21 septembre à Paris | 1 550 € HT (1 853,80 € TTC) |

Nom / Prénom	
Fonction	
Société	
Adresse	
Code postal	Ville
Pays	Secteur d'activité
Téléphone	Fax
e-Mail	
N° TVA intracommunautaire	

Montant à payer

..... € HT + TVA (19,6 %) = € TTC

Mode de paiement

- Je souhaite recevoir une facture Chèque à l'ordre de **Benchmark Group**
 Paiement sécurisé par Carte Bancaire **sur www.ccmbenchmark.com/institut**

Organisme agréé au titre de la formation professionnelle - Numéro d'agrément : 11920933692. Les prix indiqués par participant comprennent la formation, les pauses-café, les déjeuners et les documents pédagogiques. Dès réception de votre inscription, la convocation et la convention de formation vous seront adressées. Une annulation intervenant plus de deux semaines avant le début de la formation ne donne lieu à aucune facturation. Une annulation intervenant entre une et deux semaines avant le début de la formation donne lieu à une facturation égale à 50 % du montant global. Une annulation intervenant moins d'une semaine avant le début de la formation donne lieu à une facturation du montant intégral. Dans ce cas, le participant peut se faire remplacer par une personne appartenant à la même entreprise. Conformément à l'article 27 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, vous avez un droit d'accès aux données vous concernant. Sauf opposition de votre part, vos coordonnées pourront être cédées à des sociétés extérieures.

Coupon à retourner accompagné de votre règlement à :
Benchmark Group - Service Formation, 69-71 avenue P. Grenier, 92517 Boulogne-Billancourt Cedex
Par fax : 01 47 79 50 01 / Tél. 01 47 79 50 38 / e-Mail : formation@ccmbenchmark.com

MIEUX SERVIR LE VOYAGEUR CONNECTÉ



Marie-Laure Monet
Analyste,
CCM Benchmark

Mobile, tablette... le voyageur est désormais connecté en permanence. Son comportement d'achat, ses attentes et ses exigences évoluent en conséquence. Le marché se retrouve ainsi assujéti

au pouvoir de la recommandation sociale et au diktat de l'information en temps réel. En parallèle à cela, le secteur de l'e-tourisme lui-même connaît une période de profonde mutation. L'entrée de Google sur le marché ainsi que le regroupement et la fusion d'acteurs historiques obligent les acteurs les moins performants à disparaître progressivement de la scène touristique.

Face à ces évolutions, quelle stratégie adopter pour améliorer l'attractivité de son offre ? Comment mieux accompagner et servir ce voyageur connecté sur l'intégralité du cycle d'achat d'un séjour ? Comment améliorer ses e-services ? Comment bien intégrer les réseaux sociaux dans sa stratégie CRM ? Comment convertir ses fans et followers en clients, puis en prescripteurs ? Comment renouveler l'expérience touristique via le mobile ou la tablette ?

Pour répondre à ces questions, CCM Benchmark réunit de grands acteurs de l'e-tourisme (Go Voyages, Voyages-sncf, Pierre & Vacances, Accor, e-bookers, Air France, l'UCPA, le Parc Asterix, l'Internaute Voyage, Trip Advisor...). Ils partageront leur vision, leurs conseils et leurs retours d'expérience en matière de stratégies digitales. Très opérationnelle, cette conférence vous donnera des outils pour optimiser vos stratégies de communication, d'acquisition et de fidélisation de clients.

Les intervenants de la conférence CCM Benchmark

Frédéric Adda, **Accor**

Jérôme Stioui, **Ad4Screen**

Diane Laurent Jubin, **Air France - KLM**

Pierre-Yves Bérenguer, **Aquilon Consulting**

Jean-Louis Bénard, **Brainsonic**

Guillaume Cussac, **e-bookers**

Mathieu Bruc, **etourisme.info**

Emmanuel Parisot, **Expedia**

Sylvain Gauchet, **Geoquestour**

Jérôme Laurent, **Go Voyages**

Michel Athénour, **HotelHotel**

Antoine Giraud, **LateRooms.com**

Maryline Lacaze, **Parc Asterix**

Amandine Durand-Lachenal,

L'internaute voyage

Frédérique Dugény, **OT Biscarrosse**

Claire Lestoille, **Pierre&Vacances**

Bertrand Lemoine, **Relais Bosquet Eiffel**

Jean-Pascal Thys, **Syndiance**

Emmanuel de Saint-Bon, **The Roxane Company**

Séverine Philardeau, **Trip Advisor**

Thina Cadierno, **UCPA**

Pascal Lannoo, **Voyages-SNCF**

