

Cahier des charges

Les Expériences Granville Terre et Mer



Sommaire

1- Pourquoi les « <i>Expériences Granville Terre et Mer</i> » ?	2
2- Quels sont les objectifs de la démarche « <i>Expérience GTM</i> » ?	2
3- Qu'est-ce qu'une « <i>Expérience GTM</i> » ?	3
4- Quels sont les critères à mettre en place pour valider une « <i>Expérience GTM</i> » ?	3
5- De quel type d'offre s'agit-il ?	3
6- Qui peut adhérer à la démarche ?	4
7- Comment proposer votre « <i>Expérience GTM</i> » sur le territoire Granville Terre et Mer ?	4
8- Engagement de l'Office de Tourisme Granville Terre et Mer	5
9- Engagement du prestataire	5
10- Définition de votre « <i>Expérience GTM</i> »	6

1- Pourquoi les « *Expériences Granville Terre et Mer* » ?

Une « Expérience Granville Terre et Mer » ou « Expérience GTM », répond au besoin de profiter de l'instant, de vivre un moment d'émerveillement ou de plénitude dont on se souvient, qui dégage une émotion.

2- Quels sont les objectifs de la démarche « *Expérience GTM* » ?

L'Office de Tourisme Granville Terre et Mer a pour mission d'accueillir et gérer l'information, de promouvoir les atouts du territoire et à générer des recettes pour la Destination, dans une stratégie d'attractivité.

C'est dans ce cadre que l'Office de Tourisme Granville Terre et Mer souhaite faire émerger une offre de produits à destination du public individuel, certaines adaptables à une cible groupe également, afin de promouvoir les acteurs touristiques misant sur l'originalité, la qualité, l'innovation et la promesse d'un moment d'exception, en phase avec l'identité du territoire, et répondre aux attentes actuelles des « consom'acteurs ».

Des objectifs en termes de développement :

- Offrir des consignes pour orienter la production touristique du territoire en phase avec le positionnement ;
- Stimuler l'innovation et accélérer l'adaptation de l'offre touristique aux besoins des visiteurs.

Des objectifs en termes de communication et promotion :

- Soigner l'image du territoire Granville Terre et Mer et donner une image plus qualitative, contribuer au soutien du positionnement ;
- Promouvoir l'activité touristique en toutes saisons sur le littoral et sur le rétro-littoral ;
- Offrir une vitrine pour tous les acteurs qui misent sur la qualité et l'originalité, respectueux de l'identité du territoire ;
- Démarquer l'offre touristique de notre territoire de nos concurrents.

3- Qu'est-ce qu'une « *Expérience GTM* » ?

Une « Expérience GTM » est une prestation touristique de qualité, dédiée à faire « vivre » une ou plusieurs facettes de la Destination Granville Terre et Mer en faisant naître une émotion qui puisse être racontée.

L'Expérience GTM met en valeur la Destination Granville Terre et Mer et doit refléter le positionnement touristique du territoire de Granville Terre et Mer :

« Granville Terre & Mer, [1er] territoire nautique durable, bai(e)gné de lumières, [re]générateur... de créativité, de traditions partagées et de bonh(um)eurs d'enfance au rythme des plus grandes marées d'Europe. »

Le client doit se sentir accompagné et disposer d'un service personnalisé, afin que celui-ci, et pour chaque segment de clientèle, ressente une émotion, déclenche un souvenir fort et permanent, qu'il aura à cœur de partager avec son entourage.

4- Quels sont les critères à mettre en place pour valider une « *Expérience GTM* » ?

Une « Expérience GTM » doit répondre à différents critères que l'on peut retrouver parmi ces questions :

1. Le cadre, le décor, l'environnement, l'atmosphère :
Le client est-il transporté dans un autre univers ?
2. L'accompagnement et la personnalisation pour rendre le client acteur :
Comment le client peut-il grandir, progresser, se sentir plus fort, suite à son expérience ?
3. L'accessibilité à la prestation : non-élitiste et facile en termes d'accès
4. Idéalement, l'expérience n'est pas transposable sur un autre territoire ; son identité étant propre à la Destination Granville Terre et Mer.

L'outil de dialogue (cf p. 5) permet de se poser les questions adaptées à ces différents critères.

5- De quel type d'offre s'agit-il ?

Il s'agit d'une activité composée de moments forts, inattendus et inoubliables, que vous souhaitez partager avec vos clients.

La prestation touristique peut être : une visite ou une activité de quelques heures à une découverte d'une journée, voire un package.

L'Expérience GTM peut être une prestation à caractère événementiel, mais avec à minima deux dates et faire perdurer si cela fonctionne. La prestation peut être gratuite ou payante.

6- Qui peut adhérer à la démarche ?

La démarche « Expérience GTM » est ouverte à tous les prestataires de la Destination Granville Terre et Mer. Le référencement et la promotion de la prestation sur nos supports de communication est **gratuite**.

Elle est ouverte à toute structure proposant une prestation touristique répondant aux critères à mettre en place pour valider une « Expérience GTM ».

7- Comment proposer votre « Expérience GTM » sur le territoire Granville Terre et Mer ?

- 1) Remplissez le dossier de candidature ci-dessous et retournez-le par e-mail ou par courrier :

A l'attention de Emilie VORNIERES
Office de Tourisme Granville Terre et Mer
2 rue Lecampion
50400 GRANVILLE
e.vornieres@otgtm.fr

Parallèlement, si votre prestation n'est pas déjà connue de l'OTI GTM, une visite sera organisée afin de prendre connaissance de votre proposition. Votre dossier de candidature sera étudié en équipe interne, au sein de l'OTI GTM. Après étude, vous serez contacté dans les meilleurs délais.

- 2) Et après ?

- Votre proposition est retenue : nos équipes se rendront sur place pour réaliser un reportage photo et rédiger un texte qui serviront à alimenter les différents supports de communication.
- Votre proposition n'est pas retenue : l'OTI s'engage à vous apporter un éclairage sur le ou les critères qui n'ont pas été mis en place pour pouvoir répondre à une démarche « Expérience GTM ».

8- Engagement de l'Office de Tourisme Granville Terre et Mer

- Apporter un accompagnement sur la mise en place et le suivi de votre prestation.
- Vous faire profiter d'une lisibilité renforcée sur le site de l'Office de Tourisme Granville Terre et Mer, www.tourisme-granville-terre-mer.com.
- Vous faire profiter d'une lisibilité renforcée, selon la pertinence de votre Expérience GTM, sur la version anglaise et allemande de www.tourisme-granville-terre-mer.com.
- Vous faire bénéficier de la stratégie de communication de l'OTI GTM : actions Webmarketing, média presse France et étranger, pages Facebook, Instagram et Twitter dédiées...
- Organiser annuellement une consultation des prestataires (questionnaire, réunion annuelle, etc.) afin de dresser les bilans et les perspectives de l'action commerciale.

9- Engagement du prestataire

- Mettre en avant au sein de la démarche « Expérience GTM » une offre touristique pérenne.
- Mettre en place et accueillir à titre gratuit le reportage journalistique et photographique de votre expérience GTM et de prescripteurs clientèle groupe dans le cadre d'éductours.
- Proposer des conditions tarifaires préférentielles, voire la gratuité, dans le cadre d'accueils de journalistes.
- Informer l'OTI des demandes d'informations et des réservations clients effectuées suite à la mise en ligne de votre Expérience GTM.
- Valoriser votre Expérience GTM sur vos différents supports de communication : site internet, brochures, blog, réseaux sociaux...

10- Définition de votre « *Expérience GTM* »

Voici ci-dessous des questions simples qui permettent d'échanger concrètement sur l'environnement, le déroulement, la configuration, les détails afin de proposer une « Expérience GTM » au visiteur.

Pour finalement arriver à répondre à la question générale :

« Est-ce une prestation mémorable (inoubliable) qui engendre une émotion réelle ? »

Il ne s'agit pas d'un questionnaire de sélection mais d'un outil de dialogue.

- Décrivez en quelques mots votre "Expérience Granville Terre et Mer" :

.....
.....
.....
.....

1) L'ambiance, le cadre, l'environnement, l'atmosphère :

- Est-ce un site, un lieu, un paysage magnifique, grandiose ? OUI NON

Est-ce une découverte différente de ce lieu ? OUI NON

En quoi la prestation, la mise en scène est étonnante/ originale ?

.....
.....
.....

- Dans quelle ambiance, dans quel univers est-on plongé ?

.....
.....
.....

2) L'accompagnement et la personnalisation pour rendre le client acteur :

- Comment et par qui le client est-il accompagné dans sa découverte ?

.....
.....
.....

- Que fait le visiteur proprement dit dans l'expérience ? En quoi devient-il acteur ?

.....
.....
.....

- Quelles sont les conditions d'échange entre vous (votre personnel) et les visiteurs ? Comment créez-vous les conditions d'échange, de convivialité et d'humour ?

.....
.....
.....

- Comment le client est-il amené à vivre cette expérience potentielle ? A quel sens fait appel l'expérience ?

.....
.....
.....

- Comment le client peut-il grandir, progresser, se sentir plus fort et être transformé suite à son expérience ?

.....
.....
.....

- Quels sont les détails, les attentions apportées à la prestation, qui feront la différence ?

.....
.....
.....

- A-t-on le sentiment d'avoir découvert le site et vécu le territoire d'une manière personnalisée ? Pourquoi ?

.....

.....

.....

- Quelles émotions sont dégagées lors de cette expérience ?

.....

.....

.....

- Quel souvenir matériel et immatériel le client peut-il ramener ?

.....

.....

.....

- Que racontera-t-il selon vous à la machine à café ?

.....

.....

.....

3) Communication

- Votre communication (site web, dépliant...) auprès du client, visiteur, est-elle cohérente avec l'expérience qu'il va vivre ? le client est-il préparé à vivre cela ?

.....

.....

.....