Synthese Table ronde 2

6es Rencontres des Acteurs du Tourisme de GTM
Animée par Stéphanie Dorenlor Del Risco “Mon Conseiller Hotelier”

L’hospitalité pour les hébergeurs

Echanger autour du rôle des hébergeurs et des clés d’un accueil authentique, chaleureux et mémorable. Cette table ronde avait pour objectif de **mettre en lumière le rôle essentiel des hébergeurs dans la qualité de l'accueil et l'expérience vécue par les visiteurs.** À travers le partage de pratiques et de témoignages, l'atelier proposait de réfléchir à la manière de transformer un accueil attendu en une expérience inattendue, personnalisée et mémorable.

Intervenants :

Carinne Gasson : hébergeuse “Graîne de Rêves”
Agathe Le Champion : hôtel “Mercure Le Grand Large”
Damien Bernard : “Chez Damdam”

L'hospitalité, une attention qui commence avant l'arrivée et se prolonge après le séjour

La table ronde a abordé l'hospitalité à travers les différentes étapes du parcours visiteur, de la réservation jusqu'aux échanges après le départ.

La préparation du séjour constitue une première occasion de personnaliser l'accueil. En identifiant les attentes et les besoins des visiteurs en amont, les hébergeurs peuvent anticiper leurs demandes et leur donner le sentiment d'être attendus.

L'arrivée représente ensuite un moment déterminant pour instaurer un climat de confiance. Qu'il s'agisse d'un accueil physique ou d'une arrivée autonome, **les attentions personnalisées, les gestes de bienvenue et la qualité du premier contact peuvent faire la différence entre un accueil simplement satisfaisant et une expérience mémorable.**

Cette démarche se poursuit pendant le séjour, à travers l'écoute, la disponibilité et les conseils adaptés, mais également au moment du départ et après celui-ci. Les attentions finales, les remerciements et le suivi des avis participent à la qualité du souvenir laissé aux visiteurs et à leur fidélisation

Les hébergeurs, des ambassadeurs privilégiés de Granville Terre et Mer

L'atelier a également souligné la place du territoire dans l'expérience proposée par les hébergeurs. Au-delà de leur fonction d'hébergement, ces professionnels jouent un rôle de conseil et de découverte auprès des visiteurs.

Le partage de bonnes adresses, de lieux moins connus et de recommandations personnalisées constitue un véritable levier pour enrichir le séjour et faire découvrir Granville Terre et Mer autrement.
Le programme **Chuchoteur d'infos**, formation gratuite proposée par l'Office de Tourisme, a été intégré aux échanges comme un outil permettant aux hébergeurs d'approfondir leurs connaissances du territoire et de renforcer leur rôle de relais d'information.
L'enjeu est ainsi de dépasser la simple recommandation touristique pour proposer des conseils authentiques, adaptés aux envies des visiteurs et nourris par la connaissance locale.

Office de Tourisme Granville Terre et Mer

Faire vivre et pérenniser une culture de l'hospitalité

Une dernière dimension de l'atelier portait sur la transmission et la pérennisation de l'esprit d'accueil.

L'hospitalité ne repose pas uniquement sur les initiatives individuelles des hébergeurs : elle peut également être portée par leurs équipes, leurs saisonniers ou leurs partenaires, notamment les conciergeries et les personnes chargées de l'entretien des hébergements.

La transmission des valeurs d'accueil apparaît ainsi comme un enjeu pour garantir une expérience cohérente et qualitative, quel que soit l'interlocuteur rencontré par le visiteur.

La table ronde a également permis d'aborder la capacité des professionnels à entretenir leur motivation au fil des saisons, à gérer les avis négatifs et à préserver le plaisir de recevoir. Ces réflexions invitent à considérer **l'hospitalité comme une démarche durable, fondée sur l'engagement humain, l'attention portée aux autres et la recherche constante de la satisfaction des visiteurs.**

En conclusion, cette table ronde proposait de rappeler que l'hospitalité ne se limite ni à la qualité d'un hébergement ni aux services proposés. Elle se construit à chaque étape du séjour, grâce à des attentions sincères, des échanges humains et une connaissance approfondie du territoire. **L'ambition est de faire de chaque hébergeur un acteur de l'expérience touristique et de l'hospitalité de Granville Terre et Mer.**

Les 3 grands axes à retenir de l'atelier

1. Personnaliser l'accueil à chaque étape du parcours visiteur

Anticiper les besoins, soigner les premières impressions et multiplier les attentions adaptées pour dépasser les attentes des visiteurs et transformer leur séjour en une expérience mémorable, de la réservation jusqu'au départ.

2. Renforcer le rôle des hébergeurs comme ambassadeurs du territoire

Encourager le partage de conseils personnalisés, de bonnes adresses et de pépites locales, en s'appuyant notamment sur le programme Chuchoteur d'Infos, pour enrichir l'expérience des visiteurs et valoriser Granville Terre et Mer.

3. Cultiver et transmettre durablement l'esprit d'hospitalité

Impliquer l'ensemble des personnes participant à l'accueil, partager les bonnes pratiques et entretenir le plaisir de recevoir pour garantir une hospitalité authentique, cohérente et qualitative au fil des saisons.

Office de Tourisme Granville Terre et Mer






Crédits photos de gauche à droite : OTGTM