

# Vente en ligne

Colloque d'Automne | 9 octobre 2024 | Château de Beloeil

Monsieur Olivier DALOZE  
Directeur Partenariats PPP et  
Commercialisation

**VISIT**  
**Wallonia**  
**.be**

La **vente en ligne**  
**des activités touristiques :**  
« nice to have »  
ou « must have » ?

Les **tendances** dans les réservations en ligne d'activités touristiques évoluent rapidement.

1. **Personnalisation** : les voyageurs recherchent des **expériences sur mesure**, adaptées à leurs intérêts et à leurs préférences.
2. **Mobile First** : de plus en plus de **réservations se font via des applications mobiles**, facilitant l'accès en temps réel aux activités.
3. **Durabilité** : les consommateurs privilégient les activités respectueuses de l'environnement et cherchent des opérateurs qui adoptent des **pratiques durables**.
4. **Expériences locales** : les touristes sont attirés par des **expériences authentiques** qui leur permettent de découvrir la culture locale.

5. **Utilisation de la technologie** : l'intelligence artificielle et la réalité augmentée sont **intégrées pour améliorer l'expérience utilisateur**, comme des visites guidées interactives.
6. **Flexibilité** : la possibilité d'**annuler ou de modifier** facilement les réservations est devenue un critère important pour les voyageurs.
7. **Avis et recommandations** : les consommateurs s'appuient de plus en plus sur les **avis en ligne et les recommandations** d'autres voyageurs avant de faire leur choix.
8. **Réservation instantanée** : la tendance vers des réservations instantanées, avec des **confirmations immédiates**, est en hausse, surtout pour des activités à court terme.

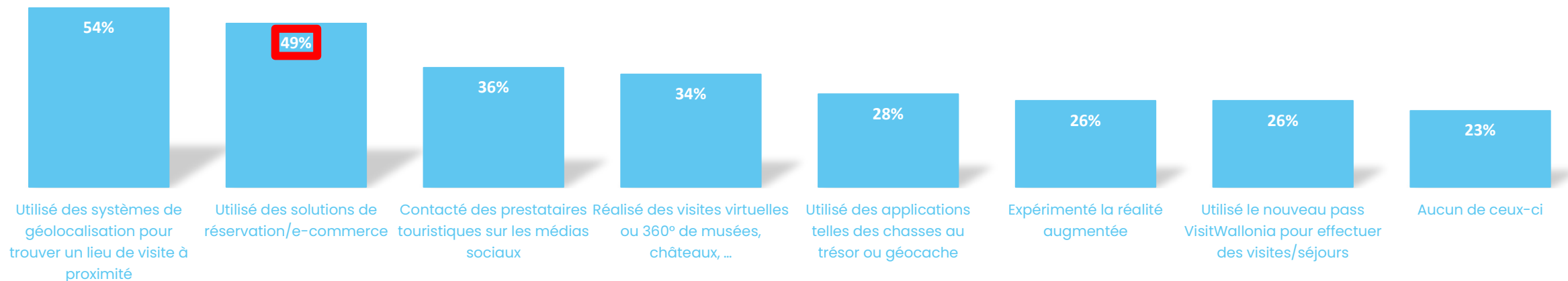
Ces tendances reflètent un changement vers une **expérience plus connectée et axée sur le consommateur** dans le secteur du tourisme.

Les tendances montrent une **augmentation significative des réservations en ligne** pour les musées et attractions touristiques.

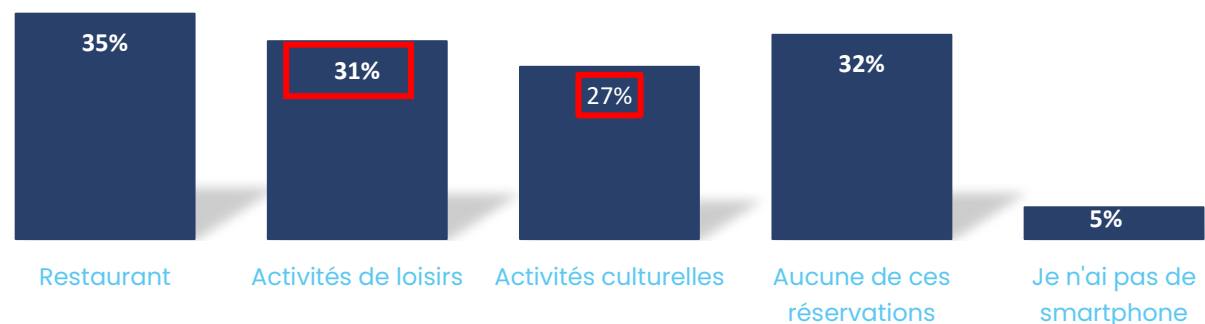
- Monde : **70%** des touristes préfèrent réserver leurs tickets en ligne plutôt que de les acheter sur place.
- Europe : en Europe, ce pourcentage est légèrement plus élevé, atteignant environ **75%**.
- Belgique : en Belgique, environ **65%** des visiteurs optent pour la réservation en ligne.
- Les chiffres de l'ORC vs caisse ne donnent pas ce taux, même chez les plus grands opérateurs... on estime tourner à +/- 30 % dans la majorité des attractions.

# Les touristes et la digitalisation

Sur un smartphone, vous avez déjà ...



Hors hébergement, quel(s) type(s) de réservation en ligne avez-vous effectué(s)?



Oui, les **attractions touristiques** ont tout intérêt à proposer **l'achat** en ligne.

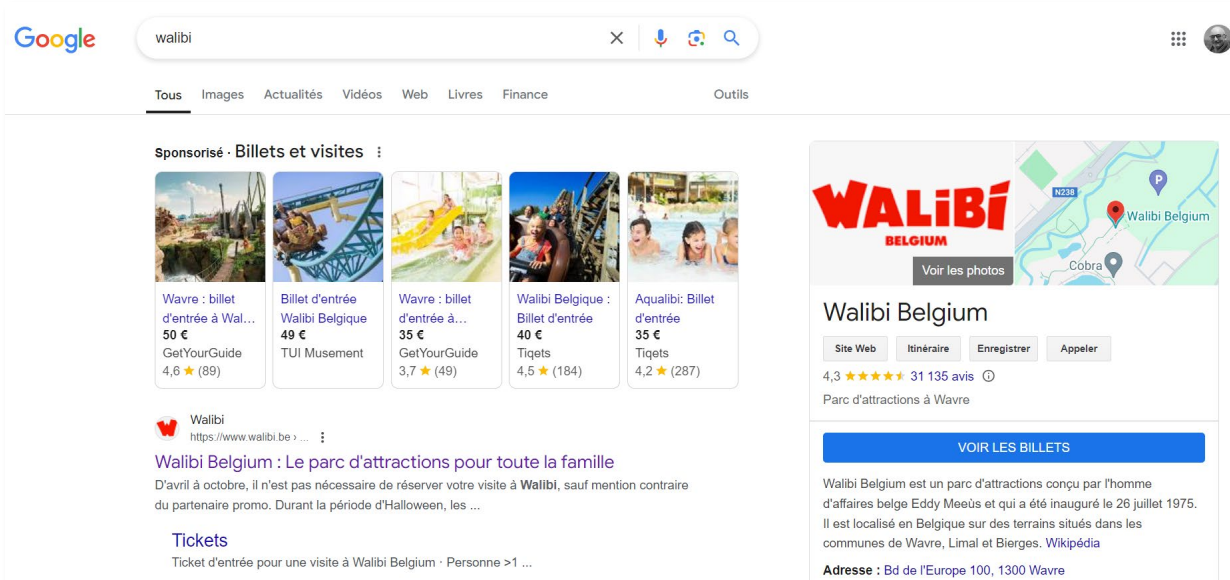
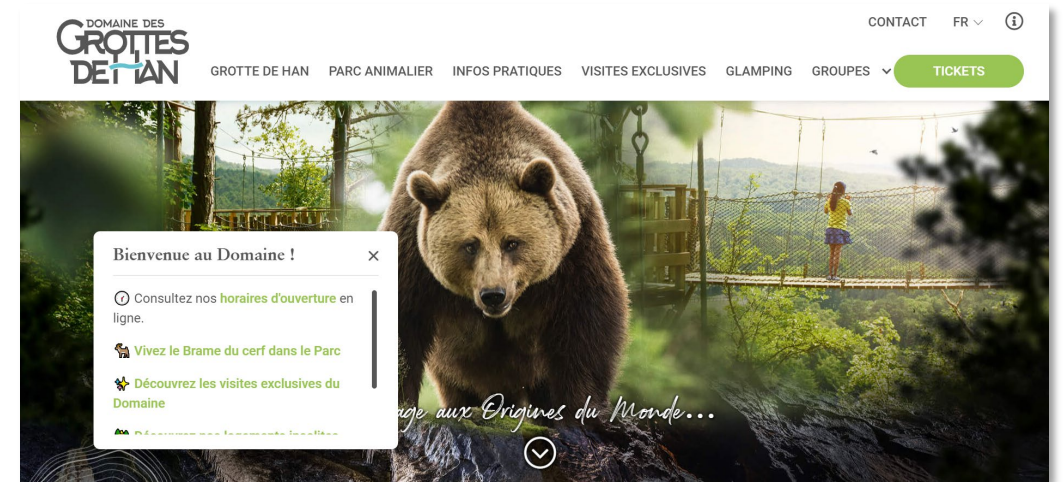
1. **Visibilité accrue** : être présent sur des plateformes de réservation en ligne augmente la visibilité de l'attraction et attire des visiteurs qui recherchent des expériences spécifiques.
2. **Commodité pour les clients** : offrir une option de réservation en ligne facilite la planification pour les visiteurs, leur permettant de sécuriser leur place à l'avance, ce qui peut améliorer leur expérience.
3. **Prévisions de fréquentation** : les réservations en ligne aident à mieux gérer le flux de visiteurs, permettant à l'attraction de planifier ses ressources et son personnel en conséquence.
4. **Fluidifier l'achat de certaines activités** : des événements temporaires, des visites guidées spéciales, des stages... toutes ces activités peuvent être gérées en amont et dégagent du temps pour se consacrer à l'accueil des clients sur place.

5. **Encouragement des visites hors « peaks »** : en permettant aux visiteurs de réserver à l'avance, l'attraction peut attirer des clients même en dehors des périodes de forte affluence.
6. **Collecte de données** : les systèmes de réservation en ligne peuvent aider à collecter des données sur les clients, ce qui est utile pour le marketing et l'amélioration des services.
7. **Paiements sécurisés** : offrir une option de paiement en ligne rend le processus plus sûr et pratique pour les clients.
8. **Une évidence** : comme le Wifi dans les hébergements qui était au départ un service spécifique et qui est devenu depuis indispensable, l'achat en ligne doit faire partie de l'offre de services.

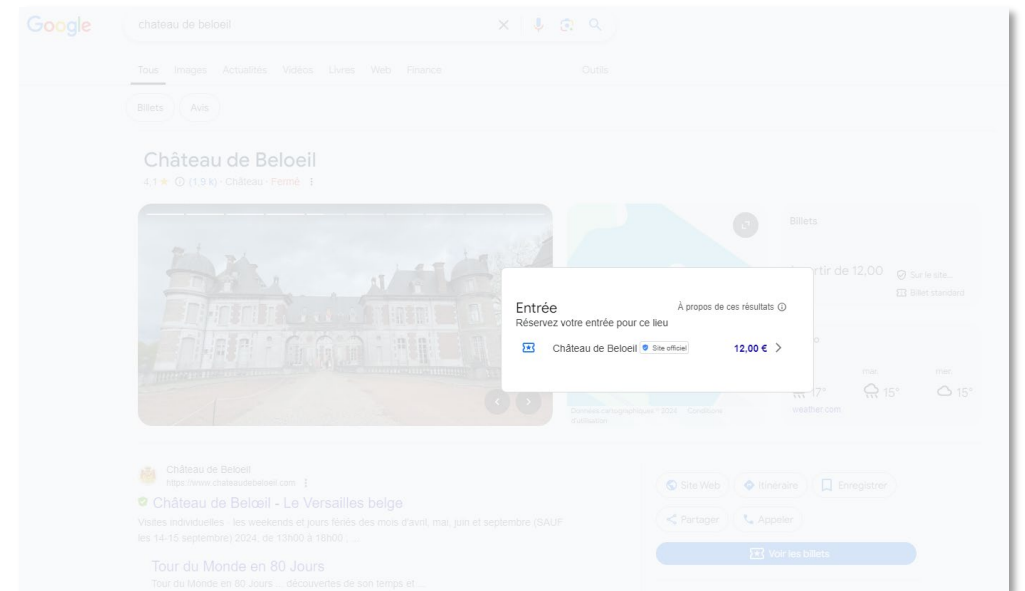
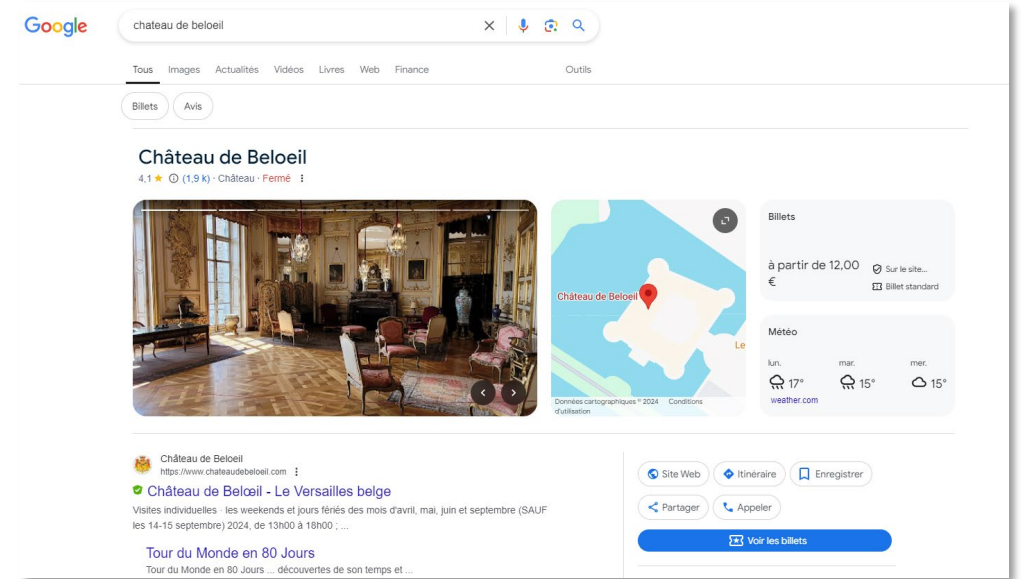
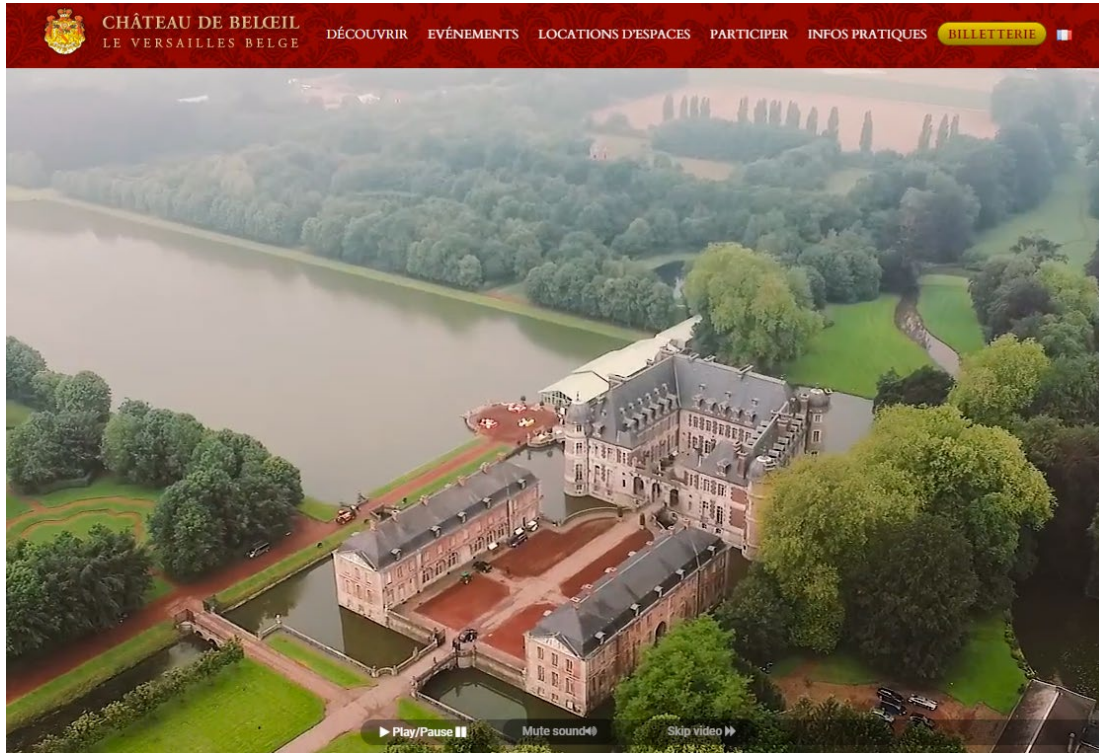
Quelle que soit la taille d'une attraction, la réservation en ligne peut améliorer l'accessibilité et la gestion, tout en offrant une meilleure expérience aux visiteurs.



# Les « grandes » attractions touristiques proposent ce service...



# Mais aussi les autres...



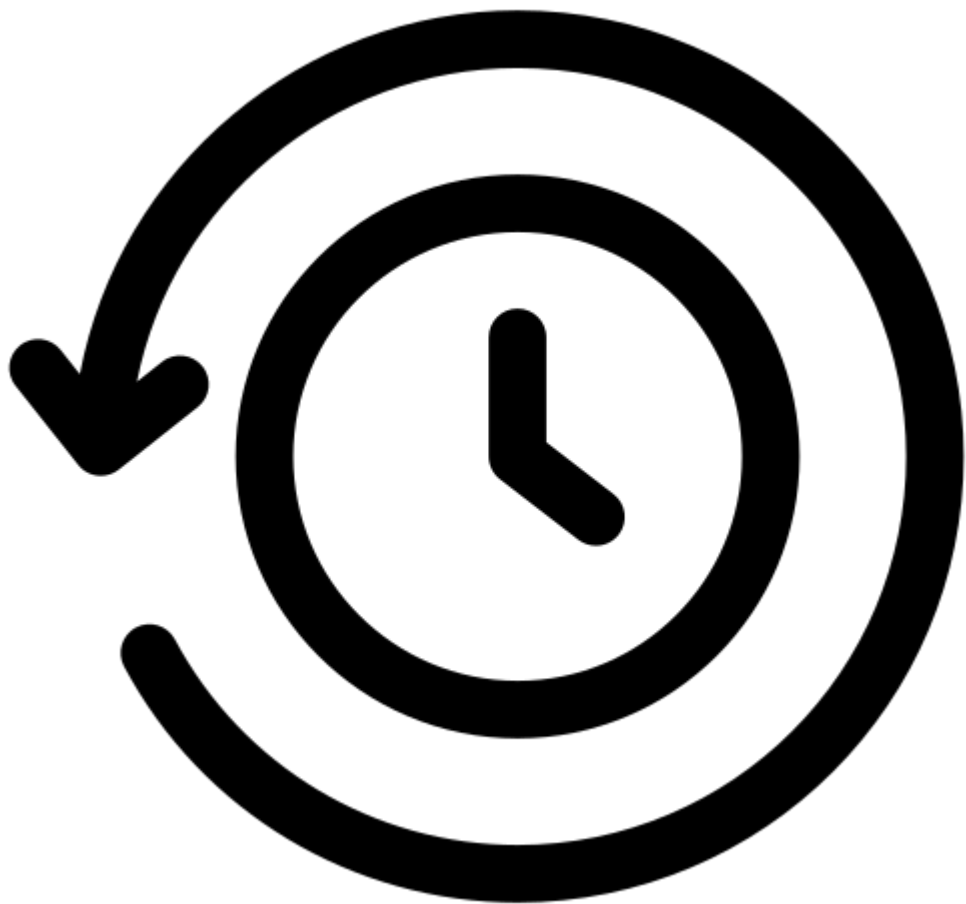


**AVANT LA VISITE**

**PENDANT LA VISITE** **APRÈS LA VISITE**

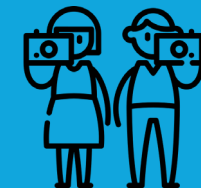
# AVANT LA VISITE

Avant la visite :



## Client

- Achat 24/24
- Ouverture et disponibilité
- Accès à des options à la visite (parking, pic-nic, ...)
- Accès à des tarifs préférentiels (prévente, réduction achat en ligne,...)
- Accès offres privilèges/exclusives (happy hour,...)
- Accéder à l'offre dans sa langue



## Attraction

- Meilleure gestion de son personnel
- Faciliter la gestion de son organisation
- Elargir sa gamme d'activités/événements
- Faciliter la gestion de ses réservations
- Augmenter le panier moyen dès la commande



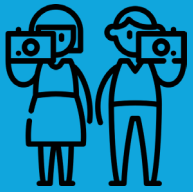
# PENDANT LA VISITE

Avant la visite :



## Client

- Accès privilégié
- Moins de stress
- Plus de dépenses sur place



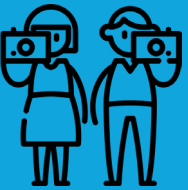
## Attraction

- Meilleure gestion des flux
- Meilleure organisation des équipes
- Meilleure gestion des stocks et des services connexes
- Augmentation du panier moyen



# APRES LA VISITE

Avant la visite :



## Client

- Avis
- Plus de dépenses
- Bons de réduction

## Attraction

- Fidélisation
- Augmentation du nombre et de la qualité des avis
- Meilleur référencement



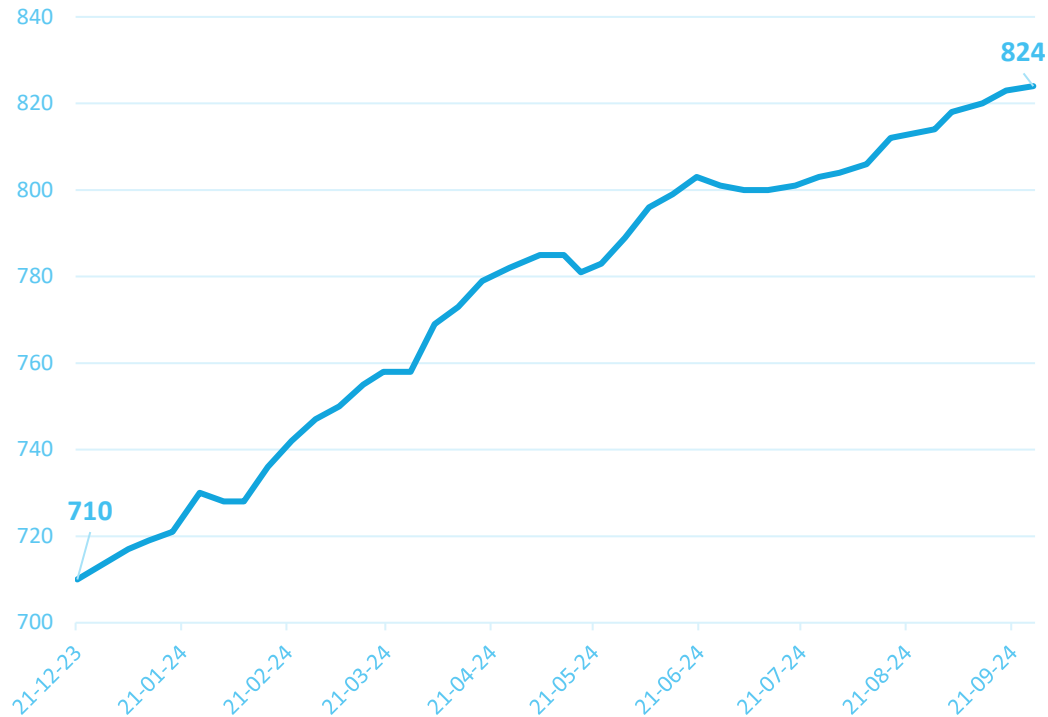
*C'est un fait, depuis le covid et la nécessité de réserver sa place de cinéma ou de musée, mais aussi sa location de vélos ou sa descente en canoë, l'habitude de réserver ses loisirs en ligne s'est irrévérablement ancrée chez tous les internautes de la planète. Avec 61% de croissance, Viator et TripAdvisor ouvrent le bal des premiers bilans historiques. Tandis que Google poursuit sa croissance fulgurante et Airbnb ... reprend discrètement la vente de ses "expériences" ...*

# L'Outil Régional de Commercialisation (ORC)



# L'orc.VISITWallonia.be en quelques chiffres

Croissance du nombre d'adhérents à l'ORC en 2024



**1.301.727** réservations

**75.545.690,47 €** recettes

**197** activités

# 81%

des voyageurs apprécient de se voir proposer des recommandations sur les spots touristiques autour de chez vous.

 **ARIVAL**

Arival Consulting  
Leader mondial sur les activités et les loisirs

# 90%

des réservations se font via des prescriptions locales et peuvent donc se réaliser “en direct” avec vous.

 **Royal Bank  
of Scotland**

Etude Mars 2018 sur les pros du tourisme

# + de visibilité avec l'orc.VISITWallonia.be



**CMI TOURISME** EXPLORER INSPIRATIONS PRO ACTUALITÉS EN PRATIQUE RÉSERVER EN LIGNE FR

## Réservez votre séjour en ligne

Rien de plus simple avec notre système de réservation en ligne vous facilitant la vie en un simple clic !

À la recherche d'une activité culturelle, d'une immersion en pleine nature ou encore d'une expérience sympas chez un artisan ?

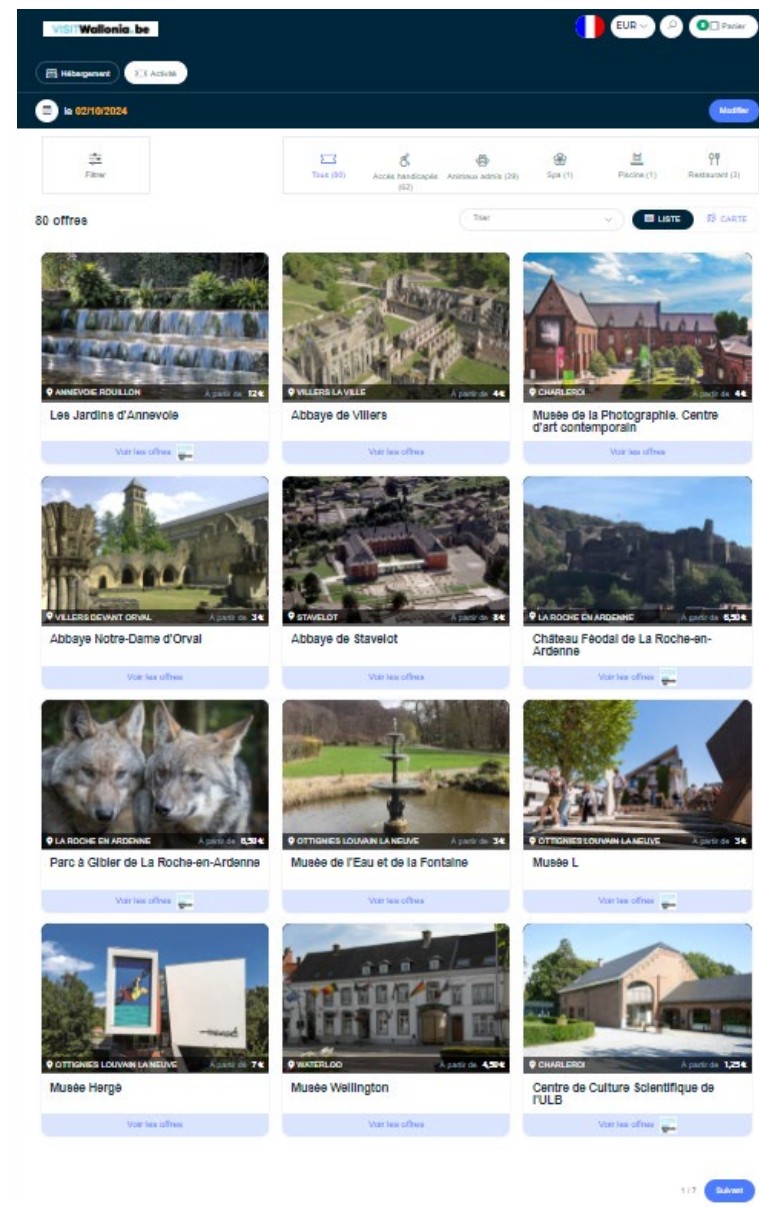
Envie de séjourner au sein d'un hôtel moderne ? Ou alors, vous préférez la convivialité d'une auberge, d'un village de vacances ou encore d'un camping ? Sans oublier notre large gamme de charmants et authentiques gîtes, meublés et chambres d'hôtes.

**RÉSERVEZ EN DIRECT**

Type:

Date de la réservation:

**RECHERCHER**



**VISITWallonia.be** EUR

Hébergements X Activité

le 02/10/2024

Filtre

Tous (95) Accès handicapé (82) Activités artis. (26) SPA (1) Pêche (1) Restaurants (3)

80 offres

LISTE CARTE

- ANNEVOIE ROULLON** À partir de 12€  
Les Jardins d'Annevoie
- VILLERS LA VILLE** À partir de 4€  
Abbaye de Villers
- CHARLEROI** À partir de 4€  
Musée de la Photographie. Centre d'art contemporain
- VILLERS DEVANT ORVAL** À partir de 3€  
Abbaye Notre-Dame d'Orval
- STWIELOT** À partir de 3€  
Abbaye de Stavelot
- LA ROCHE EN ARDENNE** À partir de 6,50€  
Château Féodal de La Roche-en-Ardenne
- LA ROCHE EN ARDENNE** À partir de 6,50€  
Parc à Gibier de La Roche-en-Ardenne
- OTTIGNES LOUVAIN LA NEUVE** À partir de 3€  
Musée de l'Eau et de la Fontaine
- OTTIGNES LOUVAIN LA NEUVE** À partir de 3€  
Musée L
- OTTIGNES LOUVAIN LA NEUVE** À partir de 7€  
Musée Hergé
- WATTELLOO** À partir de 4,50€  
Musée Wellington
- CHARLEROI** À partir de 1,25€  
Centre de Culture Scientifique de l'ULB

1/7 Suivre

# La conciergerie [orc.VISITWallonia.be](http://orc.VISITWallonia.be)

Permettre aux opérateurs des secteurs de l'hébergement et des activités **de se vendre entre eux**



## Fonctionnement

Depuis votre site web, le client a la possibilité de réserver une sélection d'établissements partenaires

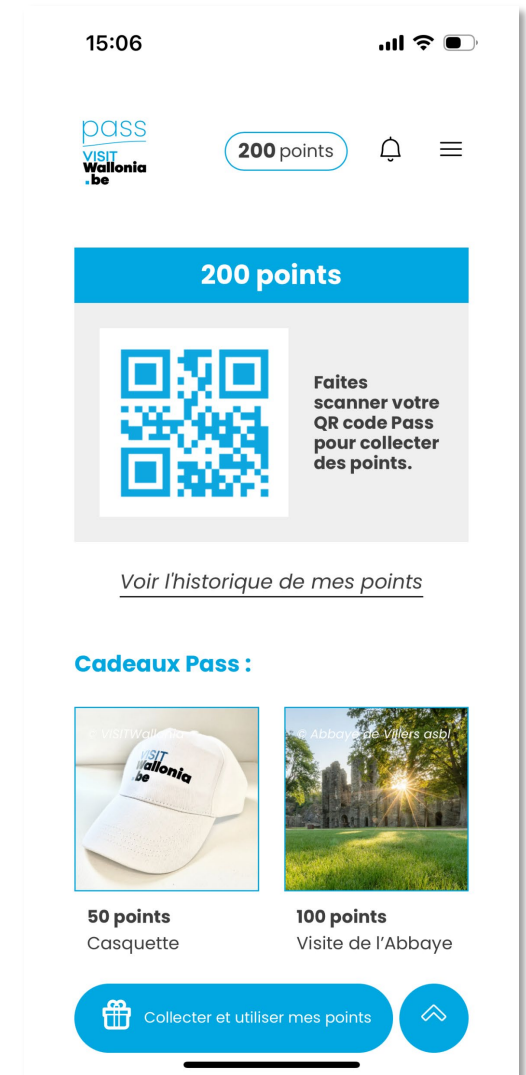
- ✓ lors de sa réservation sur votre moteur ORC
- ✓ dans un moteur de réservation spécifique.

Le client peut également réserver votre établissement depuis le site web de vos distributeurs partenaires.

**Le Pass VISITWallonia.be**  
un outil de fidélisation à votre service

# Chiffres clés du Pass VISITWallonia.be

- > **110.000** touristes adhérents
- **+88%** de scans en 2024
- 10% via l'ORC
- Pass 3.0 (1/7/24) :
  - plus rapide et convivial
  - mise en place du catalogue de cadeaux
  - nouveau module de scan (Iphone / Android / PC)



Vos prochains rendez-vous  
avec **VISITWallonia.be**

## Save the date(s)

- 05.11      **Formation “Développer sa notoriété grâce aux réseaux sociaux”**
- 14.11      **AG des Clubs Loisirs & MICE**
- 26 & 27.11      **VISITWallonia E-commerce Days (3<sup>e</sup>)**
- 05.12      **AG VISITWallonia**
- 10.12      **Workshop VISITWallonia**

➔ Inscrivez-vous déjà aux premiers **salons 2025** sur <https://actions.visitwallonia.be/>





**Merci 🙏**

Plus d'informations sur

**l'ORC**



**le Pass VISITWallonia.be**

