

**BOURGOGNE
FRANCHE
COMTÉ**

TOURISME

**ITINERANCE :
PROBLÉMATIQUES-CLES**

PROBLEMATIQUES

2 problématiques-clés amont pour le développement de la filière

- ❖ **Une problématique d'investissement pour répondre à l'enjeu de l'entretien et de la qualité des itinéraires**
 - ☞ importance de la contractualisation régionale (sur les canaux et grands itinéraires) afin de finaliser les investissements manquants, de moderniser les infrastructures et de les entretenir.
- ❖ **Une problématique de structuration d'offres et de services par grands itinéraires pour répondre à l'enjeu des attentes clients**
 - ☞ poursuivre la qualification et l'accompagnement des prestataires et développer l'aide aux porteurs de projets (notamment d'hébergement ou de services)

PROBLEMATIQUES

4 problématiques marketing pour répondre aux enjeux de compétitivité

❖ Une problématique de connaissance des clientèles, des fréquentations et des retombées économiques

☞ **Mieux identifier les clientèles à fidéliser et celle à conquérir**, tant en termes quantitatifs (flux, dépenses, ...) que qualitatifs (parcours-clients, satisfaction, ...)

❖ Une problématique de qualification et visibilité de l'offre, d'innovation et de transition écologique

☞ **Améliorer la qualité des offres et services**, leur labellisation, la personnalisation de l'offre et la diversification des services aux clientèles

☞ Engager rapidement des démarches de progrès vers un **tourisme durable, éco-responsable** et travailler **l'intermodalité**

❖ Une problématique de conquête de clientèles notamment de proximité et nationale en 2021, puis autres clientèles européennes :

☞ **Segmenter les clientèles** pour les prospector de manière plus ciblée et différenciée,

☞ **Travailler à une diversification des offres** adaptées aux cibles choisies, avec un objectif de renouvellement et rajeunissement des clientèles

❖ Une problématique d'élévation du niveau de satisfaction /recommandation

☞ Mettre la **satisfaction client** au cœur des démarches d'itinérance

☞ Concevoir des actions pour **faire des clients des prescripteurs/ambassadeurs**