

# L'ECHO touristique

LE MAGAZINE DES INDUSTRIES DU TOURISME

ÉVÉNEMENT



Réseaux  
volontaires :  
chacun cherche son  
enseigne

DESTINATION



Dubai : orgueil  
et préjugés

N° 3047 > 2€50

DU 30 NOVEMBRE AU 6 DÉCEMBRE 2012

COMPARATIF

## 4 TO sur mesure au banc d'essai

- 
- Planetes
  - Kuoni
  - Directours
  - Voyageurs  
du Monde

WWW.LECHOTOURISTIQUE.COM

**COMPARATIF**

# 4 TO sur mesure au banc d'essai

L'Écho touristique, client mystère, a fait quatre demandes de devis identiques pour un circuit sur mesure dans l'Ouest des États-Unis. Sept critères différents (relation client, originalité, démarche commerciale...) montrent les points forts et les points faibles de chacun.

Textes de Fabrice Bugnot



## ► LE PITCH

Fabrice Normand, la quarantaine, souhaite partir avec sa femme et ses deux enfants, 5 et 7 ans, pour un voyage aux États-Unis les deux dernières semaines du mois de juillet. Il connaît déjà les grands parcs de l'Ouest, mais il voudrait y retourner et passer, en plus, quelques jours dans le Colorado. Il est attiré par le côté nature, la randonnée à pied ou à cheval, et cherche des activités possibles pour ses enfants. Dans le Colorado, il souhaiterait voir Denver, et une mine d'or, montrer la culture cow-boy et Far-West à sa famille. Son budget 8000€, et il peut aller jusqu'à 10000€ si l'agent de voyage lui demande.

## ► L'OBJECTIF

Ce comparatif a pour objectif de qualifier la notion de sur mesure des quatre opérateurs interrogés : Planet Veo, Kuoni/Vacances Fabuleuses, Voyageurs du Monde et Directours. Pour cela, différents critères ont été identifiés : visibilité Internet/ergonomie du site, rapidité de la réponse, démarche commerciale, conseil, intérêt du produit, originalité et prix.

## ► LA MÉTHODOLOGIE

Quatre demandes identiques ont été transmises par e-mail. Nous avons ensuite attendu un premier rappel du voyageur. Lorsque cela a été demandé, nous avons précisé les envies du client mystère, ses centres d'intérêts et contraintes. Après la réception du premier devis, plusieurs demandes complémentaires (activités, étapes, hébergement...) ont été formulées.

**Les quatre offres des TO ►►**



**KUONI** 7/10

 Planetveo 8/10

**Visibilité Internet/  
ergonomie du site**

- Web : présent 1 fois sur 5 lors de recherches à partir de Google.
- Pas d'offres sur Kuoni.fr. Sur Vacances Fabuleuses, pas de critères de sélection des circuits, peu de photos.
- Site en cours de maintenance, impossibilité de réserver en ligne.

- ⊕ Systématiquement sur la première page lors de recherches sur Google pour ce type de voyages. 3 fois sur 5 devant les autres voyagistes.
- ⊕ Offres nombreuses faciles à trouver, précises et détaillées, propositions d'activités, photos des lieux, des hôtels et carte des circuits.

**Rapidité  
de la réponse**

- Premier contact dans la journée. Devis reçu à J+7. Modification du devis en 2 jours.

- ⊕ Premier contact dans la journée. Devis reçu à J+5.

**Démarche  
commerciale**

- ⊕ Devis précis et attractif.
- Peu d'incitations à s'engager.

- ⊕ Une activité gratuite offerte.
- ⊕ Devis précis et attractif.
- ⊕ Propose de prendre une décision rapide.

**Conseil**

- ⊕ Informations sur les excursions à réserver en avance.
- ⊕ Précisions sur les balades à cheval pour les enfants.
- Description et évocation de la destination.

- ⊕ Bonne connaissance de la destination, (parcs et villes).
- ⊕ Assistance francophone conciergerie avec un bureau à Los Angeles.
- ⊕ Propositions d'activités (balades à cheval, 4x4, hélicoptère...).

**Intérêt  
du produit**

- ⊕ Nombreux parcs et ville à visiter sur le trajet.
- ⊕ Respect des demandes et de l'intérêt pour Colorado (mine d'or, activités pour enfants, train).
- Circuit en boucle, beaucoup de route.

- ⊕ Respect des demandes, circuit classique de Las Vegas à Denver.
- ⊕ Proposition d'une journée aux Rocky Mountain National Park
- ⊕ Balade sur le train Georgetown Loop Railroad
- ⊕ Activités pour les enfants

**Originalité**

- Hôtels standards
- ⊕ Étapes à Manitou Springs, Cripple Creek, et autour de Grand Junction.

- Hôtels standards
- ⊕ Proposition pour un ranch, mais hors budget.

**Prix**

7 930 euros pour 14 nuits en hôtel 2 et 3★ avec location de voiture et 2 excursions.

8 500 euros pour 16 nuits en 2 et 3★ avec vol et location de voiture et une excursion.

**Voyageurs** **7/10**  
DU MONDE

dt  
directours  
Le tour du monde à petit budget

**6/10**

**Visibilité Internet/  
ergonomie du site**

- ⊕ Web : 3 fois sur 5 sur la première page de recherche.
- ⊕ Site ergonomique, design attractif. Offre complétée et détaillée. Pas de photos ni d'indications sur les hôtels.

- ⊖ Web : présent 1 fois sur 5 lors de recherches.
- ⊖ Difficile de trouver les autotours sur le site. Design attractif mais ergonomie moyenne.

**Rapidité  
de la réponse**

- ⊖ Premier contact en 1 jour. Devis reçu à J+9. Modification du devis en 1 jour.

- ⊕ Devis reçu à J+4. Modification du devis dans la journée.

**Démarche  
commerciale**

- ⊕ Devis très détaillé, visuellement moyen.
- ⊕ Contact amical, questions sur les envies centres d'intérêts, passions... Explication des tarifs et modalités de paiement. GPS offert après le voyage.

- ⊖ Pas de contact avant l'envoi du premier devis.
- ⊖ Devis peu détaillé et visuellement peu attractif.
- ⊖ Pas d'incitations à s'engager ou de promotion.

**Conseil**

- ⊕ Propositions d'activités à Denver pour les enfants, de concerts, description précise de la ville.
- ⊕ Possibilité de mise en relation avec des contacts locaux.
- ⊕ Informations sur l'horaire idéal d'une excursion et s'il faut la réserver en avance.

- ⊕ Conseils et descriptions de Denver et du Colorado.
- ⊕ Informations sur les entrées dans les parcs.
- ⊖ Informations trouvées sur Internet et non communiqués immédiatement (Cripple Creek, Colorado Springs).
- ⊕ Propositions d'activités (spectacles, 4x4, rafting...).

**Intérêt  
du produit**

- ⊕ Respect des demandes, circuit classique de Denver à Las Vegas.

- ⊕ Respect des demandes, circuit classique de Las Vegas à Denver.

**Originalité**

- ⊖ Hôtels standards.
- ⊕ Propositions d'activités (train, 4x4).
- ⊕ Proposition pour un ranch mais hors budget

- ⊖ Hôtels standards.
- ⊕ Étape à Taos, nouveau Mexique.

**Prix**

9 180 euros pour 14 nuits en hôtel 2 et 3★ avec location de voiture et deux excursions. (8 200 sans excursions).

7 400 euros pour 14 nuits en hôtel 2 et 3★ avec location de voiture + 300 euros de frais d'abandon.

**Analyse des résultats** ►►



# Analyse des résultats

Les propositions effectuées par les spécialistes du voyage sur mesure se ressemblent beaucoup, mis à part une étape à Taos pour Directours ou le circuit en boucle de Kuoni qui passe par Edwards et Grand Junction. De fait, elles répondent toutes au cahier des charges du client mystère, qui permettait peu d'itinéraires différents. Les principaux centres d'intérêts touristiques sont inclus dans les devis, que

cela soit les parcs, les villes (Denver, Durango) ou les excursions (train à vapeur de Durango, bateau sur le lac Powell).

Pour se différencier, il aurait été possible de proposer d'autres hébergements et étapes, par exemple à Manitou Springs, Salida ou Ourray ou des activités inédites (visite des brasseries de Denver, observation des étoiles à Bryce...). Mais il faut

prendre en compte le budget limité, qui ne laissait pas beaucoup de latitude dans le choix des hébergements. Pour identifier le voyageur gagnant qui aurait pu être sélectionné par le client, l'Écho touristique a donné de l'importance autant aux circuits, qu'aux hébergements, et aux prix, qu'à des éléments plus subjectifs, comme les contacts avec le vendeur ou la présentation des devis.



**Brigitte Korchia,**  
directrice des ventes directes Kuoni

« L'absence de photos sur le site est un frein pour les clients. »

L'absence de photos sur le site ou le fait que l'on ne puisse pas demander de devis en ligne est effectivement un frein pour les clients. Il faut expliquer que le site est en maintenance. Nous sommes en train de l'améliorer, on va proposer des devis en ligne et on intégrera plus de visuels et des itinéraires, mais nous n'avons pas encore de date précise pour la fin de ce chantier. ■



**Thérèse Battesti,**  
directrice marketing Voyageurs du Monde

« Avoir la capacité à comprendre la vraie nature du client. »

Nous avons des moyens modestes pour le référencement naturel. Nous avons des progrès à faire. Sur des niches (...), on s'en sort mieux. Tous nos vendeurs doivent avoir un échange avec le client avant de proposer un devis. On demande aussi qu'ils précisent leur façon de voyager et leurs passions sur les demandes de devis. On ne peut pas parler de sur mesure si on ne « profile » pas le client. Il faut avoir la capacité à comprendre la vraie nature du client. ■



**Geoffroy de Becdelièvre,**  
fondateur et président PlanetVéo

« Nous sommes à la fois une entreprise de voyage et de nouvelles technologies. »

Nous sommes bien référencés, grâce au travail d'une douzaine de rédacteurs et à l'achat de mots clés, plus d'un million d'euros par an. Nous avons lancé une démarche de RSE (Responsabilité sociale et environnementale des entreprises) mais je pense qu'on s'est mal exprimé sur notre site, nous n'utilisons pas que des prestataires équitables. Nous avons créé une académie pour la formation du vendeur. C'est une obligation, avant tout devis, d'avoir un contact avec le client pour comprendre ses envies, sa demande. ■



**Corinne Louison,**  
directrice générale adjointe de Directours

« Nous avons toujours privilégié la qualité à l'emballage. »

Nous sommes peut-être moins bien placés que d'autres sur Google, mais l'achat de mots clés coûte très cher et ce n'est pas forcément une stratégie gagnante. Nos devis sont certes plus succincts, mais nous avons toujours privilégié la qualité à l'emballage. C'est toutefois un point que l'on peut améliorer. Il n'y a pas d'accès direct en un clic aux auto-tours États-Unis sur notre site, mais nous travaillons justement sur une nouvelle version. ■