



En collaboration avec:



Ce e-bulletin est coordonné par :

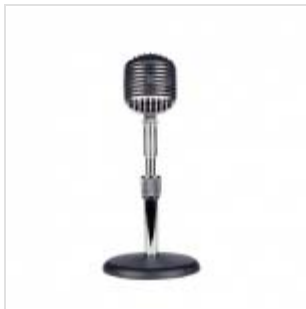
## Édition Janvier 2014

Ne manquez pas dans ce bulletin l'analyse produite spécifiquement pour le Système de veille et d'indicateurs touristiques des Laurentides par le Réseau de veille en tourisme (RVT):

[La tendance est au bien-être](#)

Par Claudine Barry

## STRATÉGIES ET PRODUITS



### Rappel: Nous voulons vous entendre!

Pour mieux cibler vos besoins en information, veuillez répondre [en ligne](#) aux six questions concernant le Globe-veilleur édition Les Laurentides. Durée: environ 2 minutes.

Merci de compléter ce sondage d'ici le 31 janvier 2014.

[En savoir plus](#) +



### L'État de New York: vers une destination d'aventure

Les parcs régionaux de l'État de New York développent leur offre en matière d'aventure. Selon l'un de ses représentants, il y a un intérêt grandissant de la part des jeunes professionnels et des entrepreneurs pour des produits de plein air comme l'escalade, le kayak de rivière, la randonnée, etc. Les 179 parcs de l'État tentent d'en tirer profit en permettant la pratique de telles activités tout en maximisant la sécurité des adeptes.

[En savoir plus](#) +

### «Le pas dans le vide» à Chamonix

En France, on inaugurerait tout récemment «Le pas dans le vide», une grande boîte de verre située à 1000 mètres au-dessus de Chamonix, annexée au centre des visiteurs de l'Aiguille du Midi et accessible par téléphérique. Le cube entièrement vitré sur cinq faces donne l'impression de flotter au-dessus des Alpes, tout en générant une belle dose d'adrénaline.



[En savoir plus](#) +

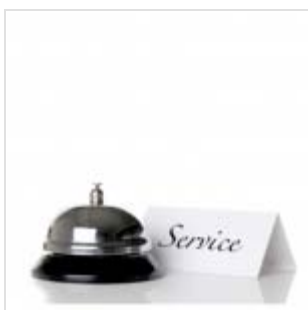


## Neige garantie ou argent remis

Le voyageur Club Med offre une «garantie neige» pour les voyages d'au moins sept nuitées en formule tout-inclus réalisés dans une vingtaine de domaines skiables en Europe. Si plus de la moitié des pistes de la station sont fermées, le voyageur pourra réclamer l'équivalent de 50% du coût de son séjour.

[En savoir plus](#) +

## BONNES PRATIQUES



### Six façons d'améliorer le service à la clientèle

La qualité du service à la clientèle permet à une entreprise de se démarquer. Voici six astuces pour rehausser le service rapidement.

Prévenir les clients lorsqu'il y a des délais. En plus de prévoir davantage de personnel lors des périodes plus achalandées, informer les clients du temps d'attente approximatif.

Endosser le problème. L'employé doit être en mesure d'aider le client du début à la fin lorsqu'un pépin survient.

Identifier les problèmes les plus criants. Réaliser un sondage auprès de la clientèle, colliger les commentaires sur les médias sociaux et les plaintes les plus courantes pour ensuite palier aux manques déjà bien présents.

Mesurer. Pour améliorer la qualité du service, il faut avoir des repères mesurables comme le temps d'attente au téléphone, le nombre de plaintes, le nombre de problèmes résolus à la satisfaction du client.

Identifier les besoins de formation. Les employés doivent posséder les outils adéquats pour offrir un service professionnel.

Créer un système de priorités. Les demandes des clients ont des degrés d'urgence différents.

[En savoir plus](#) +

### Mieux gérer sa distribution en ligne

La firme eRevMax propose une infographie regroupant des actions à envisager pour une distribution en ligne plus efficace. En voici quelques-unes:

- Investir dans une application ou un site mobile
- Travailler avec les agences de voyages en ligne



Tirer profit des métamoteurs de recherche

- Faire de l'argent avec les médias sociaux
- Assurer une bonne gestion de la réputation en ligne
- Favoriser les réservations en ligne sur le site Web de l'organisation

En savoir plus +

## WEB ET NOUVELLES TECHNOS



### 25 des meilleurs sites Web adaptatifs de 2013

La firme Econsultancy présente son choix de bons sites Web adaptatifs (pour écran d'ordinateur, de tablette et de cellulaire). Parmi sa sélection de 25 sites, plusieurs sont issus de l'industrie touristique. [Laissez-vous inspirer!](#)

En savoir plus +

## GESTION ET RESSOURCES HUMAINES



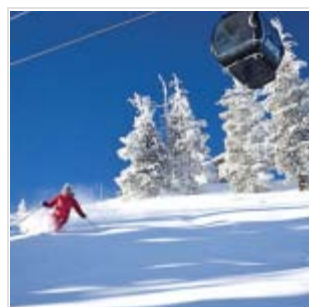
### Les erreurs des recruteurs expérimentés

L'expérience constitue un avantage dans la plupart des cas. Mais lorsque vient le temps de trouver de nouvelles recrues pour l'entreprise, elle joue parfois des tours. Selon Nancy Parks, spécialiste en ressources humaines, les gestionnaires expérimentés en embauche de personnel en viennent à perdre leurs aptitudes d'écoute. Voici, à son avis, quelques erreurs à éviter:

- Faire des suppositions: prévoir les réponses du candidat empêche une écoute adéquate.
- Interrompre le candidat pendant qu'il répond à une question.
- Ne pas allouer assez de temps au silence.
- Faire étalage de ses connaissances.

En savoir plus +

## TENDANCES ET MARCHÉS



### Des dépenses à la hausse dans les stations de ski de l'Ouest américain

Les taux d'occupation et les tarifs des chambres sont à la hausse cette année dans les stations de ski d'Amérique du Nord. Les centres de villégiature du Colorado, de l'Utah et de l'Idaho sont en tête de file avec d'importantes hausses de revenus. Les réservations de séjours démontrent jusqu'à date une hausse de 12% des revenus et de 6,4% du taux d'occupation dans les stations de l'Ouest américain. Soulignons que le TripIndex Ski de Trip Advisor révèle que le centre de villégiature Mont-

Tremblant figure parmi ceux ayant enregistré la plus forte baisse des tarifs hôteliers.

[En savoir plus](#) +



## Trois tendances à surveiller en 2014

L'équipe de recherche de la Commission canadienne du tourisme identifie trois grandes tendances offrant des opportunités pour l'industrie touristique du Canada. Les voici:

1. Un nombre grandissant de Chinois partent en croisière. Leurs infrastructures portuaires étant peu développées à cet effet, le Canada peut constituer un bon point de départ pour des croisières de luxe.
2. Le segment des jeunes voyageurs est prometteur. Il croît à raison de 9% par année comparativement à 2% pour la population en général. Les 18-30 ans dépensent beaucoup en voyage et recherchent l'aventure.
3. L'économie du partage prend de l'ampleur et bouleverse les modèles d'affaires. Quelque dix millions d'internautes ont réservé une résidence ou une chambre sur le site Airbnb depuis sa création en 2008, cinq millions pour l'année 2013 à elle seule.

## PENSER AUTREMENT



### Inspectrice d'hôtel à 10 ans

La chaîne britannique Premier Inn Hotel a nommé une inspectrice junior pour tester un tout nouvel établissement afin de s'assurer qu'il réponde bien aux besoins des familles et des enfants. C'est d'abord la jeune fille qui, par une lettre, avait signifié son intérêt à visiter les lieux avant l'ouverture. On lui a ainsi demandé de tester la gentillesse du personnel, le niveau de rebondissement des lits, le confort des oreillers et le petit déjeuner. La chaîne compte bien avoir recours à d'autres inspecteurs juniors pour analyser ses établissements s'adressant particulièrement aux familles.

[En savoir plus](#) +

## DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES



### La mobilité douce pour 28 destinations de montagne

Le réseau Alpine Pearls rassemble 28 destinations de montagne de six pays européens (Allemagne, Autriche, France, Italie, Slovénie et Suisse) autour d'un engagement commun, celui de la mobilité douce. Les villages membres favorisent les déplacements à pied, proposent des possibilités d'arriver et de repartir sans avoir à utiliser sa voiture, disposent de zones réservées aux piétons, etc. Le réseau met aussi à l'honneur un thème différent chaque année. Après «la mobilité électrique dans les espaces naturels protégés» en 2013, l'année 2014 sera celle de «la mobilité douce, pour une expérience sans limite de la montagne», impliquant l'aspect de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

[En savoir plus](#) +

## ANALYSE DU RÉSEAU DE VEILLE EN TOURISME



## La tendance est au bien-être

Le tourisme de bien-être, vous connaissez? Les voyageurs s'y adonnant dépensent 130% de plus que les autres, et même près de 150% de plus dans le cas du tourisme intérieur. Ce créneau devrait croître de 10% annuellement au cours des prochaines années.

En savoir plus 

Ce bulletin est rendu possible grâce à la collaboration financière de:



Partenaires du système de veille stratégique et d'indicateurs touristiques des Laurentides



Vous n'êtes pas encore inscrit(e) à notre liste de diffusion! Nous vous invitons à la faire si vous désirez recevoir les prochains bulletins "Le Globe-Veilleur : Édition Les Laurentides" ainsi que les bulletins "Les Laurentides ...en chiffres", présentant des analyses et des données sur la performance de notre industrie touristique. Ce service est offert gratuitement en exclusivité aux intervenants touristiques des Laurentides et est une initiative des Partenaires du Système de veille stratégique et d'indicateurs touristiques des Laurentides.

Pour vous inscrire :

- 1) [cliquez ici](#)
- 2) ensuite entrez vos nom et prénom dans les cases appropriées ainsi que votre adresse de courriel
- 3) finalement, cliquez sur l'hyperlien qui se trouvera dans le courriel de confirmation que vous recevrez automatiquement.

Les membres de votre personnel ou vos collègues de travail peuvent en faire de même.