



En collaboration avec:



Ce e-bulletin est coordonné par :



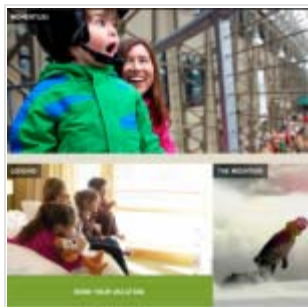
Édition Novembre 2012

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 pratique récréative du ski de fond a de l'avenir](#)

par Nadège Domergue

STRATÉGIES ET PRODUITS



Jay Peak baisse ses prix

Le centre de villégiature Jay Peak annonçait, en octobre dernier, la baisse de ses tarifs de billets de ski journaliers. Alors qu'un laisser-passer d'une journée coûtait 75\$ l'année dernière, il s'élève désormais à 69\$. Depuis 2008, Jay Peak améliore son offre grâce à des investissements de 500 millions USD pour, notamment, de l'hébergement, de l'équipement pour la fabrication de neige, un centre de congrès et un parc aquatique intérieur. Selon le vice-président, Steve Wright, ces nouveaux centres de profits permettent plus de flexibilité pour la tarification.

[En savoir plus](#) +



Une tyrolienne de 1,2 kilomètre

La tyrolienne de près de 4000 pieds de long (1,2 km), la 4e plus longue au monde, est l'une des attractions phares du ZipTour de Gunstock Mountain Resort, situé au New Hampshire. Le ZipTour propose un trajet total de 2,4 km dans la canopée, soit une excursion d'environ deux heures. En exploitation depuis un an, le ZipTour remporte beaucoup de succès. De mai à octobre 2012, il a rapporté plus d'un million USD en revenus et accueilli près de 16 500 visiteurs. Visionnez la [vidéo](#) promotionnelle.

[En savoir plus](#) +

Des golfs multifonctionnels

Le Scandinavian Turfgrass and Environment Research Foundation (STERF) publie un guide pour les clubs de golfs qui désirent s'ouvrir à de nouvelles fonctionnalités. Une liste de possibilités de diversification de l'offre est proposée pour ceux qui souhaitent, par exemple, étirer l'exploitation des lieux pendant la saison hivernale ou



encore pour multiplier les centres de profit. Cours de yoga, observation des oiseaux, expositions, ski de fond, dégustation de vin, la liste est longue. Le guide fait référence à des clubs de golf scandinaves qui utilisent déjà des stratégies de diversification. [Cliquez ici](#) pour télécharger le guide.

En savoir plus +



50 ans de ski à Vail

Le célèbre centre de villégiature du Colorado fête ses 50 ans. Pour l'occasion, il publie une très belle vidéo qui rassemble des images d'hier et d'aujourd'hui afin d'illustrer l'esprit du ski, l'expérience Vail.

Visionnez la [vidéo](#).

En savoir plus +

BONNES PRATIQUES



Adopter la bonne étiquette au téléphone

Tous les employés qui répondent au téléphone dans votre entreprise devraient être entraînés à le faire selon la politique de la maison. Voici un petit guide en six étapes publié par Meredith Estep, experte en service à la clientèle:

- développez une réponse uniforme qui sera reprise par chaque employé;
- souriez durant l'appel;
- prenez des notes;
- demandez la permission à l'interlocuteur avant de mettre l'appel en attente;
- retournez les appels dans la même journée, autant que possible;
- effectuez des contrôles de qualité.

En savoir plus +

WEB ET NOUVELLES TECHNOS



Randonnée numérique en France

La Fédération Française de la Randonnée Pédestre, FFRandonnée, lançait cet été un projet de numérisation des sentiers. Une équipe de terrain munie d'un GPS et d'une grille de collecte sillonne les différents parcours afin de noter les données utiles pour baliser les itinéraires. On y relève notamment la largeur des sentiers, la présence de ruisseaux, d'éléments du patrimoine, les points de vue, l'hébergement, tout en prenant des photos, puis on numérise toutes ces informations. Ces efforts permettront ensuite au randonneur de choisir un itinéraire en ligne, de télécharger un topo-guide numérique ainsi que d'enrichir lui-même la plateforme de photos et de

commentaires. Voir la [vidéo](#) qui résume la démarche.

[En savoir plus](#) +



Répondre aux avis publiés en ligne: le faites-vous?

Un hôtelier doit-il répondre à tous les commentaires qui concernent son établissement? Doit-il offrir des privilèges aux clients qui en font l'éloge? Que faire avec les attaques personnelles? Une étude de Forrester et TripAdvisor révèle que 71% des voyageurs estiment qu'il est important, de la part des hôteliers, de répondre aux avis. Cela contribue à améliorer l'image, à mousser les réservations et le chiffre d'affaires de l'entreprise. Choisir les bons mots, conserver un ton et un langage professionnels tout en évitant un discours formel, aller rapidement au but, répondre aux commentaires n'est pas une tâche anodine. Cette analyse propose quelques astuces pour s'y prendre judicieusement.

[En savoir plus](#) +



Les tablettes envahissent le monde du voyage

Pour informer les voyageurs en safari, pour gérer l'attribution des tables dans un restaurant, pour mieux servir les clients d'un hôtel ou comme outil de gestion auprès des agents de bord, la tablette électronique s'insère dans toutes les sphères de l'industrie touristique. À l'hôtel Chennai, en Inde, on en remet une au client afin qu'il puisse contrôler, à distance, la climatisation, l'éclairage, ses commandes au service aux chambres ou encore voir qui se trouve derrière la porte. Certains restaurants l'utilisent comme menu mais au Restaurant La Terrasse de Berne, en Suisse, on laisse aux tables un iPad sur lequel les clients peuvent visionner le chef en action dans sa cuisine.

[En savoir plus](#) +

GESTION ET RESSOURCES HUMAINES



Créer un environnement de travail motivant

Selon Alan Fairweather, un expert en motivation, il n'existe pas de recette miracle pour avoir des employés motivés. Il précise ainsi: on ne motive pas une équipe de travail, on crée un environnement motivant. Et il s'agit d'un travail de tous les jours. Voici les sept étapes clés pour créer cet environnement motivant pour vos employés:

1. Passez du temps de qualité avec chaque membre de votre équipe.
2. Écoutez ce qu'ils ont à dire et montrez que vous êtes à l'écoute.
3. Épaulez-les au travail, montrez-leur comment mieux accomplir certaines tâches.
4. Trouvez des moyens de rendre leur travail plus intéressant.
5. Montrez-leur votre appréciation et ayez du plaisir.
6. Informez-les constamment.
7. Ayez confiance et croyez en eux.

[En savoir plus](#) +

TENDANCES ET MARCHÉS



Sports d'hiver: une saison 2011/2012 difficile

Après une saison 2010/2011 record en précipitation de neige et en vente d'équipement, l'industrie des sports d'hiver a connu l'une de ses pires années en 2011/2012. L'organisme Snowsports Industries America (SIA) dévoile les résultats de son enquête annuelle. Globalement, 2011/2012 enregistre des baisses par rapport à l'année précédente pour les indicateurs suivants:

- quantité d'équipement vendu (-13%);
- taux de participation de ski alpin (-11)%;
- taux de participation de la planche (-7,5%);
- visites dans les centres de villégiature (-16%);

Mais malgré le peu de neige reçue en 2011/2012, les revenus des ventes au détail ont atteint 3,5 milliards de dollars, des pertes de seulement 5%. Voici la [vidéo](#) qui présente le sommaire de l'étude.

[En savoir plus](#) +



Le cyclotourisme en Europe: une mine d'or de 44 milliards d'euros

Le cyclotourisme est l'un des secteurs touristiques qui croît le plus en Europe. Selon une étude du Parlement européen, 2,3 milliards de voyages de vélo ont été réalisés sur le continent entraînant des revenus de 44 milliards d'euros annuellement. Cette même étude évalue qu'une fois complété, l'itinéraire transcontinental Eurovélo générera des revenus directs de 7 milliards d'euros. Le rapport indique également les défis et les opportunités de développement du cyclotourisme en Europe comme une avenue pour un tourisme plus durable.

[En savoir plus](#) +

PENSER AUTREMENT



Un téléphérique à ciel ouvert

Une cabine téléphérique avec terrasse sur le toit est devenue, en quelques mois, une attraction touristique fort prisée dans une station de montagne de la Suisse. Trois mois après son ouverture, on enregistre une fréquentation 60% plus élevée qu'avec le téléphérique précédent. Le «Cabrio» tel que baptisé de la part de ses concepteurs, en référence aux voitures décapotables de Volkswagen, fait déjà l'objet d'intérêt d'autres destinations.

[En savoir plus](#) +

DÉVELOPPEMENT DURABLE



Des excursions carboneutres

L'entreprise Jackson Hole EcoTour Adventures organise depuis quatre ans des excursions écotouristiques d'une journée ou de quelques heures dans la grande nature de l'ouest américain, comme dans les parcs Grand Teton et Yellowstone. Chaque expédition inclut un guide expert qui anime les discussions notamment sur la géologie, l'écologie et l'histoire des lieux. La compagnie a recours à des véhicules qui carburent au biodiésel et elle détient un partenariat avec [Carbo Fund](#) afin de s'assurer du plus faible impact des excursions sur l'environnement.

En savoir plus +

ANALYSE DU RÉSEAU DE VEILLE



La pratique récréative du ski de fond a de l'avenir

L'image du ski de fond réservé exclusivement aux sportifs et aux retraités est balayée. La discipline fait peau neuve et se diversifie. Pour satisfaire une clientèle de plus en plus diversifiée, des nouveaux services et aménagements se profilent. Face aux changements observés relatifs à la pratique de ce sport, les intervenants misent sur la diversification des activités hivernales et sur l'innovation du produit. Tour d'horizon de projets inspirants pour le Québec.

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.