



tourism excellence north
tourisme d'excellence Nord

www.tourismexcellencenorth.ca
(705) 596-2228 info@tourismexcellencenorth.ca



La technologie :

les systèmes de réservation en ligne

ÉTUDES DE CAS

CONCEPT CENTRAL : *De nos jours, les voyageurs ont l'habitude de s'informer en ligne sur les lieux d'hébergement, d'y faire des comptes rendus et de les y réserver. Les petits exploitants touristiques laissent filer une grande partie du marché des voyages s'ils ne sont pas présents en ligne. Un système de réservation en ligne est un atout indispensable qui aide les exploitants à attirer de nouveaux clients et à gérer les réservations déjà faites. Au moyen d'une formation et d'un soutien informatiques, l'adoption d'un tel système peut s'avérer un processus simple et accessible, que peut gérer toute exploitation touristique.*

Bruce Bay Cottages & Lighthouse est situé sur les rives de la ville historique de Bruce Mines. Le lieu de villégiature s'étend des îles French et McKay (des îles privées). Il comprend 8 chalets, un phare construit en 1907 et un salon du phare où se déroulent des célébrations de mariage et des rassemblements intimes.



Pat et Larry Peterson

D'abord un camp de pêche, ce lieu de villégiature est dirigé par la famille Peterson depuis les années 1960. Pat et Larry Peterson en sont les exploitants depuis les années 1990. Depuis lors, ils ont élargi la gamme de services de ce lieu de villégiature centré sur la pêche afin d'y attirer les familles en quête d'escapades amusantes au bord d'un lac.

Dans l'objectif d'attirer une nouvelle clientèle, Pat Peterson a décidé qu'il fallait désormais faire du marketing en ligne. Après avoir créé une présence dans les médias sociaux pour l'entreprise et mis en place un système de réservation en ligne, Pat et Larry ont constaté les avantages d'interagir directement en ligne avec des clients éventuels.



Qui séjourne chez vous?

Nous recevons généralement deux types de clientèle. D'abord, les pêcheurs qui reviennent de génération en génération, dans certains cas depuis 40 ans. Leurs petits-enfants viennent également, de même que leurs enfants, et ils continueront ainsi. Ensuite, les familles que nous ne semblions pas connaître, que nous avons trouvées au moyen des médias sociaux et du marketing en ligne. Ce sont maintenant des habitués qui reviennent tous les ans.



Comment utilisez-vous l'internet pour établir des liens avec vos clients?

Lorsque nous avons pris les rênes de l'entreprise et que nous avons fait la transition d'un simple centre de pêche à un centre familial de vacances, nous avons décidé de nous implanter en ligne et de trouver de nouveaux clients. Je pense que pour les gens plus vieux, la crainte principale concerne le manque de compétences en informatique. Mais une fois qu'on est formé, naviguer en ligne, c'est faisable. J'ai suivi un cours de marketing touristique et, en un rien de temps, Bruce Bay Cottages était présent sur Facebook, Picasa et Flickr. C'est sur ces sites de médias sociaux que nous avons amorcé notre marketing en ligne afin d'attirer des familles à Bruce Bay Cottage.

Pourquoi avez-vous choisi d'installer un système de réservation en ligne?

Nous avons des saisons intermédiaires allant de la longue fin de semaine de mai à juin, puis jusqu'à l'automne. Puisque nous voulions que des visiteurs fassent des réservations durant ces périodes hors-saison, nous avons décidé de cibler une autre clientèle, soit les gens qui voyagent, les personnes âgées et les gens qui veulent simplement s'évader un peu. La publicité en ligne constitue le meilleur moyen de joindre les gens à la recherche d'une brève escapade, car c'est là que ces personnes veulent faire leurs réservations.



Nous aimons vraiment établir un lien avec les visiteurs avant leur arrivée. Je craignais de perdre ce sentiment d'être un petit centre touristique après l'adoption d'un système de réservation en ligne. Mes craintes étaient notamment fondées sur mes compétences insuffisantes en informatique, la saisie de toutes les données dans le système de réservation en ligne et la gestion du système. Je voulais que l'argent entre comme ce fut le cas au cours des 40 dernières années. Mes craintes initiales se sont dissipées puisque

Algoma Country entre tous les renseignements dans le système de réservation pour moi, simplifiant ainsi grandement le processus. Je n'ai eu qu'à envoyer le texte et les photos. Le système est très convivial et facile à utiliser de notre côté.

Comment les clients font-ils leurs réservations au moyen de votre système?

Pour réserver en ligne à Bruce Bay Cottages, vous avez deux choix : vous pouvez le faire en cliquant sur l'onglet « Book Now » (Réservez maintenant) dans Facebook, ou de la même façon, mais sur notre site web. Ce bouton vous dirige vers un système de réservation où un calendrier indique quels chalets sont disponibles aux dates qui vous intéressent. Vous pouvez ensuite sélectionner le chalet de votre choix qui convient le mieux au nombre de gens qui seront présents. En ce moment, faire ses réservations en ligne, c'est gratuit pour les clients, et offrir ce service à mes invités ne me coûte rien non plus.

« Si vous envisagez d'utiliser un système de réservation en ligne, essayez-le. Cela permet de gagner du temps à ce chapitre, le nombre de nos réservations a augmenté et nous avons une nouvelle clientèle. »

Après avoir reçu la réservation du système en ligne, j'envoie un courriel au client pour lui transmettre davantage de renseignements sur notre lieu de villégiature. Je m'assure qu'il connaît le trajet et lui indique que nos chalets sont à poutres découvertes, rustiques et chauffés au bois, de sorte qu'il sache à quoi s'attendre. C'est absolument essentiel de connaître vos clients avant leur arrivée.



Qui sont les gens faisant des réservations grâce à votre système en ligne?

Un grand nombre de nos réservations sont faites par cellulaire, par des gens qui sont en train de se déplacer. Ils conduisent, naviguent sur leur cellulaire et nous trouvent en ligne lorsqu'ils veulent réserver une chambre pour la nuit. Ce ne sont pas des personnes âgées ou des jeunes uniquement, mais une combinaison des deux. Le système en ligne a aussi permis d'augmenter le nombre de visiteurs européens qui organisent leurs vacances de six mois à un an d'avance. Nous avons accueilli des gens du Royaume-Uni, de la Suisse et de l'Allemagne. Sans système de réservation en ligne, je ne sais pas si ces gens auraient réservé chez nous.

La plupart des gens font leurs réservations en ligne entre 1 h et 7 h. Bon nombre sont faites quand les gens ne peuvent dormir ou lorsqu'ils cherchent des escapades au petit matin. C'est particulièrement plaisant, quand je me réveille, de voir que nous avons une nouvelle réservation.

Pourquoi recommanderiez-vous un tel système de réservation aux autres exploitants touristiques?

Si vous envisagez d'utiliser un système de réservation en ligne, essayez-le. Cela permet de gagner du temps à ce chapitre, le nombre de nos réservations a augmenté et nous avons une nouvelle clientèle. La transition vers ce système a été grandement facilitée puisque ma façon d'accepter les paiements ou les dépôts n'a pas changé. Je maîtrise toujours la situation et l'argent est déposé dans mon compte au moment de la réservation. La mise en place d'un système de réservation en ligne, c'est l'un de nos meilleurs gestes pour attirer des gens dans centre touristique.

