

# Grille d'analyse et de montage d'une offre expérientielle hors saison

## Compétences et motivation du prestataire

Les offres sont élaborées par des prestataires engagés dans la démarche « expérience client »

Analyse des critères :

A cocher si oui

Je cherche à améliorer la qualité de mon offre

Je suis sensibilisé à la démarche et aux objectifs du tourisme expérientiel

Je suis un ambassadeur de mon territoire (Greeter ou non)

Je peux parler à mes clients du tourisme expérientiel

Je connais les prestations d'une offre montée avec un partenaire (que je ne gère pas moi-même)

Je connais bien mon ou mes partenaires (gérant les offres que je ne gère pas moi-même) : gérant, équipe au contact clients

Je me mets volontiers « à la place de mes clients »

## Conditions de réalisation des offres

Les modalités de l'offre sont pensées pour être réalisables et centrées clients

Je suis organisé pour recevoir des clients hors saison

Je dispose d'expériences, de pratiques de savoir faire ou de connaissances spécifiques que j'utilise dans le cadre de mon offre

Je peux proposer une offre à partir d'1 pax ( 1 client en plus du professionnel encadrant la prestation) et pour 8 pax maximum

Je connais le profil de mes clients en amont et j'adapte ma prestation ou ma communication en fonction de ce profil

*un questionnaire rapide sur la base de 3 questions ouvertes est adressé au client au moment de la réservation ou fait l'objet d'un échange oral avant la venue de mon client*

Le dernier professionnel en contact avec le client en fin d'une offre expérientielle recueille son avis par un questionnaire écrit (questions ouvertes sur le ressenti, le vécu et les idées d'amélioration), ou note les appréciations (échange oral)

## Communication pré et post vente

Je suis attentif à communiquer avant et après la prestation et à tenir compte des avis qualitatifs ou témoignages exprimés

Les séjours font l'objet d'une communication attractive avant séjour sur mon site web, sur les réseaux sociaux, sur site et le cas échéant auprès de mes partenaires

*Une attention particulière sera apportée à la présentation des offres qui doivent être clairement identifiées comme expérientielles, développer l'envie des clients, tout en gardant une part de surprise dans les descriptifs ( méthode du story telling)*

Je communique autant que possible en post séjour à mes clients, notamment avec un visuel ou un récit immersif, un témoignage attractif ou le rappel d'une émotion vécue en cours de prestation

J'analyse régulièrement mes avis clients pour améliorer mon offre, autant que possible, en cours de saison

## Grille de montage

### A/ Je capitalise sur l'existant

---

#### Quels ingrédients expérientiels existent déjà ?

Dans mon offre, mes équipements, mon cadre de vie ?

Dans mes services ?

Dans ma communication ?

---

#### Comment puis-je les étendre dans le temps ou en hors saison ?

En dehors des horaires habituels ?

En dehors de la période estivale ?

---

#### Comment puis je les rendre plus immersifs ?

---

### B / Je conçois des contenus expérientiels

---

#### J'intègre :

Un moment participatif ou immersif

Au moins 3 des 5 sens

Un produit de bouche local (si possible)

Des moments d'échanges et de rencontres neutralisés afin de favoriser l'expression et la participation des clients

---

#### Je valorise le lien avec mes clients

Par mon parcours ou mon expérience

Par mes connaissances du territoire hors des sentiers battus

Par ma posture d'encadrant animateur, conteur, acteur...

---

#### Je réserve une surprise à mes clients durant la prestation

---

### C/ J'adapte mes prestations expérientielles à la situation

---

#### Comment puis-je adapter mon offre ou mes services :

au printemps ?

en automne ?

en hiver ?

*Voir avec le cadre environnemental de la période considérée, les événements, les produits liés à la saison*

---

**Quels partenaires** proches, disponibles, aux prestations attractives, puis-je aisément solliciter hors saison ?

---

**Quelles expériences, expertises, pratiques personnelles non habituelles** puis-je raviver afin de les utiliser dans mon offre ?

*Cela peut-être une pratique ou une passion ancienne, comme toute nouvelle ...*

---

