



Une expérience inoubliable de A à Z

DIX ÉTAPES À SUIVRE POUR LES ENTREPRISES



Une expérience inoubliable de A à Z

01. AVANT LE DÉBUT DE L'EXPÉRIENCE

Une fois la réservation effectuée, contactez vos hôtes pour les en remercier et leur fournir les informations utiles à l'expérience. Répondez à toutes leurs éventuelles questions. Renseignez-vous sur les besoins alimentaires particuliers des personnes participant à l'expérience (si de la nourriture ou des boissons sont fournies) et de tout problème de santé dont vous devez avoir connaissance avant de proposer une expérience physiquement active.

Votre offre doit préciser le type de nourriture et de boissons proposé pour que votre clientèle ait une idée précise de ce qui l'attend. Indiquez également le degré de difficulté de l'expérience (p. ex. : « une marche soutenue de 3 heures le long d'une montagne rocheuse »).

Une semaine avant le début de l'expérience, envoyez un deuxième message à vos hôtes pour leur dire que vous avez hâte de les rencontrer. C'est l'occasion de vérifier si tout le monde sera en mesure de vous retrouver au point de départ. Vous devrez peut-être adapter le point de départ ou d'arrivée selon les personnes, si elles préfèrent que vous alliez les chercher à la gare ou à l'hôtel, par exemple.

N'oubliez pas de leur demander d'où elles viennent.

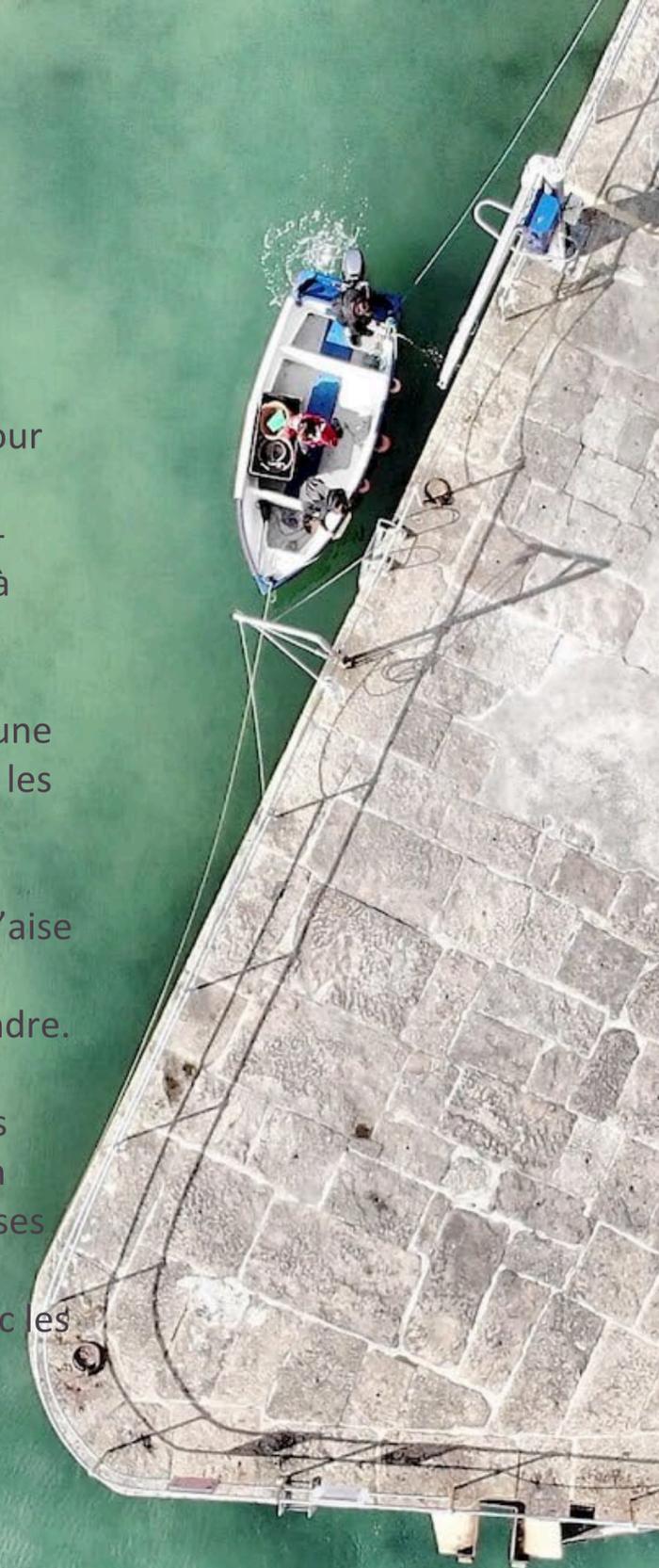
02. PRÉSENTATIONS

Allez à la rencontre de vos hôtes pour les accueillir. Faites le tour des prénoms et, si vous le souhaitez, demandez à chaque personne d'où elle vient et si elle a fait bon voyage. Présentez-vous à votre tour et assurez-vous que tout le monde se sente à l'aise.

C'est l'occasion de discuter et de faire connaissance autour d'une tasse de thé. Présentez le plan à votre groupe avec les lieux et les horaires des activités prévues.

Rappeler l'itinéraire à vos hôtes leur permettra de se sentir à l'aise et de se faire une idée du déroulement de l'expérience. Vous pouvez choisir d'omettre certains éléments afin de les surprendre.

À l'aide d'une carte, montrez-leur où vous vous situez, où vous vous rendez et le point d'arrivée de l'expérience. C'est le bon moment pour leur communiquer des informations sur les pauses toilettes (surtout si vous passez beaucoup de temps dans un véhicule). Tout le monde pourra également se familiariser avec les lieux actuels et ceux qui seront explorés en votre compagnie.



03. RACONTEZ VOTRE HISTOIRE

Commencez à raconter votre histoire, ponctuée de faits et d'informations qui feront appel à l'imagination de vos hôtes.

Comme toute trame qui se respecte, votre expérience doit avoir un début, un milieu et une fin dignes de ce nom. Démarrez votre récit en décrivant ou en montrant à vos hôtes l'objet de votre narration. N'hésitez pas à animer votre expérience en costume pour la rendre amusante et immersive. Toutefois, assurez-vous de ne pas être trop fantaisiste et de respecter le thème de votre histoire !

Une fois l'expérience lancée, aménagez des occasions pour vos hôtes de prendre des photos. Prévoyez des pauses pour leur permettre d'immortaliser la vue ou le lieu visité. C'est un excellent moyen de promouvoir votre expérience via votre clientèle, qui partagera ces photos sur les réseaux sociaux.

Passons aux activités pratiques. Vous pouvez animer l'activité vous-même ou passer le relais à quelqu'un d'autre : un chef cuisinier ou une monitrice de surf, par exemple.

04. PARTICIPATION

Présentez l'activité (et la personne qui l'anime) pour que tout le monde comprenne bien de quoi il retourne. Créez une atmosphère aussi ludique qu'instructive. Il est possible que vos hôtes parlent peu anglais, alors préparez-vous à devoir répéter certaines informations. Il n'est pas nécessaire d'être spécialiste de l'activité que vous animez. Peut-être aimez-vous cuisiner, par exemple, mais pas au point d'en faire votre métier. Dans ce cas, testez votre atelier culinaire au préalable auprès d'un public local.

Tout au long de l'activité, assurez-vous de ne pas perdre le fil de votre expérience en faisant référence à votre trame. Racontez des anecdotes à propos de l'activité et expliquez le lien avec le récit.

En réalité, vous commencez à raconter votre histoire dès vos efforts marketing, bien avant que les réservations ne soient effectuées. Chaque détail de votre expérience est un élément de récit.



05. PRENEZ LE POULS DE VOTRE GROUPE

La satisfaction est-elle au rendez-vous ? Entendez-vous des rires, les visages sont-ils illuminés par des sourires et animés par des discussions ? Si la réponse est non, comment pouvez-vous améliorer l'ambiance ?

Chaque groupe est différent : un groupe mixte peut s'avérer très bavard car les membres apprennent à se connaître, tandis qu'un groupe privé peut être très calme. Trouvez donc le moyen d'instaurer une atmosphère conviviale. Informez vos hôtes des prochaines étapes de l'expérience.

À ce stade, vous devrez sûrement répondre à bon nombre de questions sur la suite du programme. Rassemblez les membres du groupe et donnez-leur plus d'informations. N'oubliez pas de prévoir des surprises, petites ou grandes. Étonnez vos hôtes, que ce soit en partageant simplement un fait intéressant ou en obtenant un accès privilégié aux coulisses d'un lieu.



06. NOURRITURE ET BOISSONS

En fonction du type d'expérience et de sa durée, c'est peut-être l'heure du déjeuner, du dîner ou de la collation.

Renseignez-vous toujours sur les besoins diététiques de vos convives au moment de la réservation et adaptez votre expérience en conséquence.

Si vous souhaitez inclure un repas dans votre expérience, assurez-vous qu'il soit lié à votre histoire. Si possible, proposez des produits locaux.

Par exemple, une vieille auberge dans laquelle Oliver Cromwell a autrefois dîné est le lieu idéal pour un déjeuner si votre récit se déroule pendant la première révolution anglaise. Si vous allez sur la côte, vous pouvez également chercher de la nourriture que les convives cuisineront et mangeront autour d'un feu sur la plage. Savourez aussi le paysage : les collines se prêtent parfaitement à un pique-nique composé d'ingrédients locaux, inspiré du déjeuner traditionnel des laboureurs.

Les repas et collations que vous proposez lors de votre expérience doivent toujours être inclus dans le prix de celle-ci. Évitez les frais supplémentaires cachés !

Inclure la restauration dans le prix de l'expérience évitera le moment gênant où vos convives sortent leurs portefeuilles à la fin du repas.

Parfois, même si tout a déjà été payé, certaines personnes peuvent insister pour vous payer un verre à la fin de la journée. Ce n'est pas une mauvaise chose. La pause repas est une bonne occasion pour vos hôtes de se rafraîchir et de passer aux toilettes.

Elle sera particulièrement appréciée lors des expériences en plusieurs étapes qui se déroulent surtout à pied.

Si votre expérience dure plus d'une demi-journée, c'est le moment idéal pour démarrer un nouvel atelier.

Vous constaterez peut-être que la fatigue se fait ressentir après un déjeuner copieux. Prévoir une activité après le déjeuner est un bon moyen d'entretenir le dynamisme de l'expérience.





07. ÉVITEZ LES MOMENTS GÊNANTS !

De nombreuses personnes apprécient cette impression d’être du coin le temps d’une journée, de rencontrer les gens du pays et de s’immerger dans la vie de la population locale. C’est un aspect très important de votre expérience et vos hôtes se souviendront longtemps de leur rencontre avec l’une de vos connaissances.

Maintenant que l’expérience touche à sa fin, vous connaissez probablement mieux les personnes de votre groupe et vous avez sûrement des questions à leur poser.

Évitez d’aborder la politique et la religion lors des conversations, même si vos hôtes ont des opinions contraires aux vôtres. Souriez et passez à autre chose.

Si vos hôtes déclarent avoir passé un bon moment et si vous sentez qu’un lien s’est créé entre vous, n’ayez pas peur de leur demander d’évaluer leur expérience quelques jours après leur retour. Les sites de certaines agences de voyage demandent automatiquement aux internautes d’évaluer leur expérience le lendemain de celle-ci, mais d’autres ne le font pas. C’est pourquoi vous devez encourager votre clientèle à le faire. Pensez à préciser l’importance des évaluations pour vous et votre entreprise.

08. LE CLOU DU SPECTACLE : TERMINEZ EN BEAUTÉ VOTRE HISTOIRE

Avant de clore votre expérience, réunissez votre groupe dans un pub autour d’une pinte de bière locale ou devant une vue imprenable. N’oubliez pas de remercier vos hôtes d’avoir choisi votre expérience et rappelez-leur éventuellement de l’évaluer.

Quand la fatigue se fait sentir mais que personne ne veut partir, c’est bon signe !

Si certaines personnes prolongent leur séjour dans la région et que vous animez d’autres expériences, c’est le moment d’en faire la promotion et de générer des ventes directes.

Vous possédez une boutique de souvenirs ? Rien de mieux qu’un peu de shopping pour couronner votre expérience. En effet, c’est l’occasion idéale pour acheter un souvenir. Maintenant que le lien avec vous et le lieu s’est formé dans l’esprit de votre clientèle, elle sera bien disposée à faire ses achats dans votre boutique.

09. POUR FINIR...

Veillez à ce que vos hôtes ne repartent pas les mains vides.

Ces souvenirs physiques sont très importants : ils sont votre cadeau à la clientèle. Ils n'ont pas besoin d'être sophistiqués : si vous proposez une expérience culinaire, une fiche recette fera l'affaire ; si le thème tourne autour de la brasserie, vous pouvez offrir une bouteille de bière.

Quel que soit votre cadeau, mentionnez-le dans votre tarification.

10. APRÈS L'EXPÉRIENCE

Le lendemain, contactez directement vos hôtes pour les remercier d'avoir choisi votre expérience, leur demander si le trajet du retour s'est bien passé et leur donner vos propres retours sur l'expérience.



De nombreux prestataires gardent contact avec leur clientèle via Facebook et Instagram. C'est un bon moyen de l'encourager à recommander vos services auprès de ses proches.

Si vos hôtes n'ont pas encore évalué l'expérience, n'hésitez pas à leur rappeler une dernière fois l'importance de leurs commentaires. Pour les aider, envoyez-leur des liens vers des sites d'avis tels que Google ou TripAdvisor.

Félicitations pour cette expérience réussie !



**EXPERIENCE
MARAZION
& PENZANCE**



Toutes les précautions ont été prises pour garantir l'exactitude des informations de ce guide, qui est considéré comme correct au moment de sa publication. Unmissable England décline toute responsabilité en cas d'erreur et ne saurait être tenu responsable de pertes ou de dommages causés par la confiance accordée aux informations contenues dans ce guide.

Rédigé par Unmissable England.

© Copyright Unmissable England Limited 2023.

www.unmissableengland.com