

0 kit "créer son offre expérientielle"



UNION EUROPÉENNE

Fonds Européen de Développement Régional

BAIE DE MORLAIX
#PLOUGASNOU #LOCQUIREC #MONTSARREE
#CARANTEC #MORLAIX
BRETAGNE

KIT
CRÉER
SON OFFRE
EXPÉRIENTIELLE HORS
SAISON
EN BAIE DE MORLAIX

Le pourquoi de la démarche

Dans le cadre du programme européen Interreg France (Manche) Angleterre, le souhait de l'Office de Tourisme de la Baie de Morlaix est de :

. **Créer une nouvelle offre "expérientielle" hors saison sur le territoire de la Baie de Morlaix** dans l'idée de vivre quelque chose qui a plus de sens.

. **Mobiliser les partenaires locaux** en les rendant acteurs de cette démarche afin qu'ils puissent créer, produire et mettre en marché ces offres expérientielles .



0 kit "créer son offre expérientielle"



Ce kit a été imaginé pour

- . **créer en toute autonomie** vos offres "expérientielles" hors saison en Baie de Morlaix

- . **s'adapter à toutes vos envies** : avoir de nouvelles idées, améliorer vos idées existantes, imaginer l'offre dans le regard du client, ...

- . pour réellement **vous lancer et tester** de nouvelles offres

Belle découverte et Belle expérience :-)

Choisissez l'étape qui vous convient en fonction de vos besoins

1. J'approfondis
la notion
d'expérience

page 7

2. J'ai un
début d'idée

page 10

3. J'ai déjà
une offre

page 15

4. Je concrétise
mon idée

page 22

5. Je suis
prêt.e à tester
mon offre

page 29

6. Je soigne
la présentation
de mon offre

page 32

0 kit "créer son offre expérientielle"

Gardez ces attitudes clés à l'esprit

pour donner le meilleur de vous-même pendant toutes les étapes suivantes



Nourrissez le muscle de votre créativité: inspirez-vous, sortez de votre quotidien, profitez du hasard!



Faites vous **confiance** et ayez **confiance** dans le groupe que vous avez réuni



Notez **toutes vos idées** et n'en censurez aucune!



Soyez **curieux** et suspendez votre jugement!

1. Je sais ce qu'est une expérience

mais je veux bien approfondir un peu avant

0 kit "créer son offre expérientielle"

Votre besoin :

Vous savez ce qu'est une offre expérientielle, ou vous avez une vague idée mais vous aimeriez bien prendre un petit moment pour clarifier ce que c'est véritablement pour vous. Il y a autant de définitions que de personnes alors ce qui compte c'est de savoir ce que cela évoque pour vous. Cette définition vous guidera ensuite pour créer votre offre.

🍀 Objectif :

Écrire votre propre définition "d'une offre expérientielle"

0 kit "créer son offre expérientielle"

Atelier définition

durée : 45 minutes

. 1 PRÉPARATION

Prenez un moment au calme, munissez vous de quelques feuilles de papier, d'un crayon et de feutres si vous avez et maintenant laissez vous guider par la question suivante

. 2 SOUVENIR

Réfléchissez à un moment lors de vos vacances passées, qui vous a particulièrement marqué. Un moment qui vous a surpris. Vous le tenez ? Alors écrivez maintenant spontanément où c'était, avec qui c'était, ce qui s'est passé, ce que vous avez ressenti, ce que cela a changé pour vous.

. 3 ÉLÉMENTS CLÉS

Identifiez et soulignez parmi ce que vous venez d'écrire les éléments clés, ceux qui définissent pour vous le mieux votre définition de ce qu'est une expérience.

. 3 DEFINITION (La vôtre)

Vous avez vos mots, alors prenez une autre feuille et écrivez les en GRAND, dessinez les, illustrez les. Trouvez la façon de les valoriser pour vous en souvenir.

2. J'ai un début d'idée

mais je ne sais pas comment avancer

0 kit "créer son offre expérientielle"

Votre besoin :

Vous souhaitez créer une offre expérientielle hors saison mais vous ne savez pas comment faire.

Nous allons vous inviter à plonger dans un voyage sensoriel autour de la Baie de Morlaix hors saison

Pour cela nous vous guidons sur 3 outils au choix ou en cumul.

Prenez carnet, crayons, vieux magazines , colles et ciseaux

🍀 Objectif :

Créer une nouvelle offre expérientielle



0 kit "créer son offre expérientielle"

Vivez un rêve éveillé

durée : 20 minutes



. 1 Qu'est-ce qu'un rêve éveillé ?

c'est un voyage individuel ou collectif exploratoire, dans le but de trouver de nouvelles idées

. 2 Installez-vous confortablement

Nous vous invitons à vous détendre et à partir en pensée vers ce que vous aimez, appréciez particulièrement dans le hors saison de la Baie de Morlaix. Choisissez un moment, une expérience que vous avez vécu et captez-en les couleurs, les images, les sensations. Continuez dans votre rêve éveillé comme si vous reviviez ce moment.

. 3 ECRITURE

Quand vous sortez de votre rêve, prenez quelques minutes pour noter sur votre carnet toutes les sensations, émotions, les clés qui ont fait de ce moment hors saison quelque chose de vraiment unique pour vous.

0 kit "créer son offre expérientielle"

Construisez un tableau d'inspiration

durée : 30 à 45
minutes



. 1 un tableau d'inspiration, c'est quoi?

c'est une collection d'images qui va vous inspirer pour faire émerger des idées pour créer votre nouvelle offre

. 2 La CRÉATION DU TABLEAU

Collectionnez dans vos vieux magazines, toutes les images qui pour vous sont en lien avec la Baie de Morlaix hors saison: ce peut être des images qui symbolisent des lieux, des sensations, des expériences, des émotions. puis une fois la collection réalisée, collez les sur une feuille canson ou de papier pour réaliser votre tableau

. 3 une variante

Vou pouvez réaliser votre tableau à plusieurs mains et y inviter un.e ami.e, vos enfants, un.e collègue... Le tableau n'en sera que plus riche et permettra de collecter des visions et vécus différents

0 kit "créer son offre expérientielle"

Imaginez le scénario le pire pour inventer le meilleur

durée : 30 à 45
minutes



. 1 invitez 2 ou 3 personnes à vous rejoindre pour cette séance

Expliquez le contexte et l'objectif de ce temps. Expliquez la situation de départ à vos participants

. 2 La création du pire

Puis demandez à vos participants d'imaginer le pire qui puisse arriver au visiteur pendant cette expérience ? Invitez les à forcer le trait, à ne pas se censurer. Encouragez les et relancez les. Notez sur des post-its toutes les idées qui émergent puis classez les par grandes thématiques

. 3 L'invention du meilleur

Appuyez-vous sur le pire pour inventer les meilleures. Ce n'est pas forcément le contraire. Par exemple : si le pire était des visiteurs trempés, frigorifiés, le meilleur pourrait être un prêt de jolis parapluies pour vivre l'expérience ou un bon feu de bois pour se réchauffer après l'averse. Puis sélectionner les idées que vous souhaitez tester.

3. J'ai déjà une offre

mais elle n'est pas assez expérientielle

0 kit "créer son offre expérientielle"

Votre besoin :

Vous avez déjà une offre touristique mais vous avez le sentiment qu'elle aurait besoin d'être retravaillée pour la rendre plus expérientielle.

. vous souhaitez accueillir le visiteur **comme une personne unique, privilégiée?**

. vous souhaitez lui faire vivre **des moments de partage, des sensations, des émotions, du rêve, de la surprise, des découvertes?**

. vous souhaitez lui partager encore plus **votre passion?**

🍀 Objectif :

Apporter de l'**expérientiel** à une offre existante





Les 4 questions à se poser

1ère question

Comment faire pour que le visiteur se sente **unique**?
(tout au long de la prestation ou à certains moments?)

2ème question

Comment faire pour inclure **du partage, des émotions, des sensations**?

3ème question

Comment faire pour créer de **la surprise, de l'inattendu**?

4ème question

Comment faire pour **partager ma passion de façon plus vibrante et vivante**?

0 kit "créer son offre expérientielle"

Deux possibilités

vous êtes seul.e pour répondre à ces questions

atelier en solo



vous êtes en capacité de réunir quelques personnes autour de vous pour y réfléchir le temps de 2 heures

atelier avec des amis



0 kit "créer son offre expérientielle"

Atelier en solo

durée : 2 heures



. 1 REMUE-MÉNINGES

Concentré.e sur ce sujet, imaginez toutes les solutions possibles pour répondre à ces 4 questions et prenez en note en carte mentale ou sur post-its. Ne vous censurez-pas !



. 2 LE CHOIX

Lorsque vous êtes à bout d'imagination, relisez tout ce que vous avez écrit et identifiez les idées qui vous portent, vous donnent envie



. 3 ECRITURE

Sélectionnez les et rédigez une fiche offre (cf fiche outil à suivre)

0 kit "créer son offre expérientielle"

Atelier avec des amis

durée : 2 heures



.1 REMUE-MÉNAGES

Expliquez le contexte et l'objectif. Présentez votre offre actuelle Imaginez ensemble toutes les solutions possibles pour répondre aux 4 questions et prenez en note toutes les réponses sur post-its. Ne vous censurez pas

. 2 CHOIX

Lorsque vous êtes à bout d'imagination, relisez tout ce que vous avez écrit et identifiez les idées qui vous portent, vous donnent envie. Sélectionnez les !

3. ECRITURE

Rédigez en petit groupe une fiche offre par idée que vous souhaitez tester ou mettre en oeuvre(cf fiche outil à suivre) Invitez votre groupe ressource à les tester pour avoir un retour

La fiche offre

à

pour télécharger à finaliser votre temps d'imagination

LA FICHE OFFRE :

Descriptif : c'est quoi?

Sa mise en oeuvre : comment?

Sa destination : Pour qui?

Niveau EXPERIENCE



Quand prend-t-elle place? (de octobre à mars)

Le ou les porteurs d'offre ? QUI?

Ses Atouts
(ce qu'elle promet...)

Ses limites
(ce qu'elle ne permet pas)

Est-elle respectueuse
de l'environnement et
ouverte à tous? quelles
pistes d'amélioration?

4- Mon idée est claire

mais j'ai besoin de la rendre concrète

0 kit "créer son offre expérientielle"

Votre besoin :

Votre offre est claire, vous savez quoi, comment et où elle va se passer mais vous aimeriez l'affiner un peu.

Les outils parcours visiteur et scénario d'usage sont idéaux pour cela car ils permettent de regarder l'offre dans les yeux du client et de creuser les différentes étapes.

 **Objectif :**

se mettre dans la peau du client pour affiner l'offre

 *Outil : Parcours visiteur et scénario d'usage*

Le parcours visiteur

il permet d'identifier les différentes étapes de votre offre et leurs impacts sur le visiteur en ciblant les possibles irritants (Points de stress ou de joie) et les zones à travailler pour réenchanter votre offre.



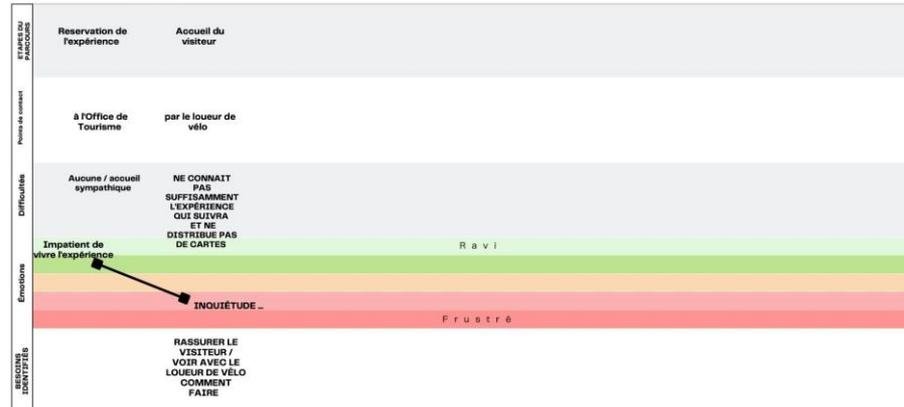
Profil :

Décrivez le parcours du visiteur dans les 3 premières lignes. Les « étapes du parcours » concernent les activités ; les « points de contact » sont des points d'interaction comme un site Web ou un e-mail ; et les « difficultés » renvoient aux frustrations, aux erreurs et aux blocages.

Dans la rangée « émotions », déplacez les points vers le haut ou vers le bas du spectre coloré pour montrer visuellement comment l'expérience émotionnelle du profil fluctue tout au long du voyage. Pics positifs = plaisir, tandis que les chutes soudaines = frustration.

Le parcours visiteur

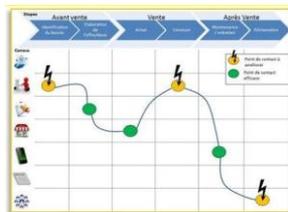
Dans la dernière rangée, réfléchissez aux besoins identifiés ou aux domaines d'opportunité pour améliorer l'expérience de l'utilisateur



0 kit "créer son offre expérientielle"

Le parcours visiteur

durée : 45 minutes



.1 Inviter quelques personnes ressources si vous le pouvez

A noter : cet outil du parcours utilisateur peut-être utilisé suite à votre test pour évaluer les différentes étapes et vécus de votre groupe ressource ayant testé votre offre.

. 2 Identifier les différentes étapes

identifier les différentes étapes de votre parcours visiteur et créer une fresque reprenant ces différentes étapes (avant, pendant, après).

3. Identifier les irritants et les réenchantements

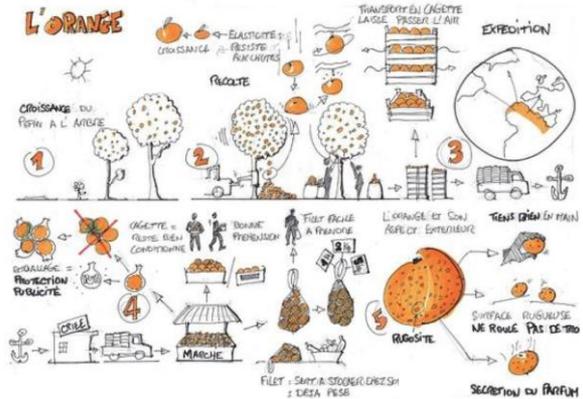
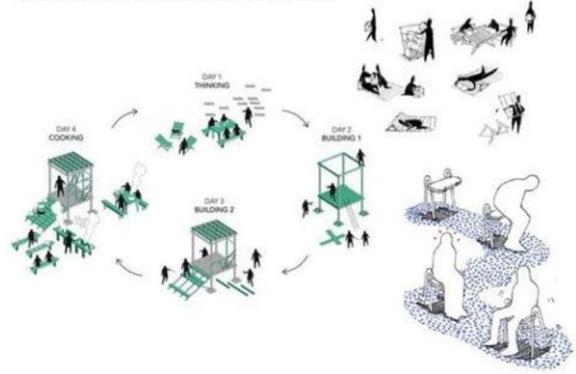
Identifier les différents irritants survenant pour le visiteur tout au long du parcours et les zones potentielles de réenchantement. Vous pouvez aussi grâce à cet outil, identifier les zones où

l'expérience pourra être amplifiée.

La Scénario d'usage

c'est une suite d'actions
mettant votre visiteur
en scène

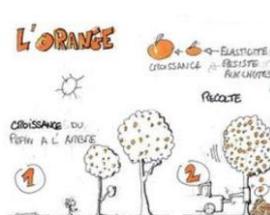
SCÉNARIO D'USAGE — UNE SUITE D'ACTIONS METTANT L'USAGER EN SCÈNE



0 kit "créer son offre expérientielle"

Le scénario d'usage

durée : 1 heure



.1 Identifier les différentes étapes

Identifier les différentes étapes que va vivre votre visiteur à partir du moment où il va être accueilli pour vivre son expérience jusqu'au moment où il repartira.

. 2 Dessiner ses différentes étapes

Passer par le dessin ou le croquis pour visualiser ces étapes, les rendre concrètes et affiner chacune d'elles.

3. Prendre quelques notes sur le croquis

Noter les éléments clés de l'expérience à chaque étape soit à travers un verbatim possible du visiteur ou des éléments d'ambiance à créer.

5- Mon offre est prête

mais j'ai besoin de la tester avant

0 kit "créer son offre expérientielle"

Votre besoin :

Votre offre est prête, vous savez précisément ce que vous avez envie de faire vivre à vos clients mais vous aimeriez avant de la lancer en grand la tester auprès d'un petit groupe.

C'est une excellente idée et une très bonne façon de pouvoir avoir des retours et d'améliorer encore votre offre

🍀 Objectif :

tester votre offre auprès d'un petit groupe



0 kit "créer son offre expérientielle"

Atelier Test

durée : durée de
l'offre + 45 mn d'
échanges

. 1 L'INVITATION

Invitez un petit groupe de personnes pour venir tester votre offre. Expliquez leur que votre nouvelle offre a besoin d'être améliorée et qu'elle le sera grâce à leurs retours

. 2 L'EXPÉRIENCE

Laissez vos testeurs expérimenter votre offre dans des conditions réelles (pas de traitement particulier, pas d'explication en plus...). Soyez au plus proche de ce que vous allez proposer ensuite à vos clients

. 3 LES RETOURS

Après avoir vécu l'expérience, installez votre petit groupe dans un lieu confortable où vous pourrez échanger tranquillement et demandez leur :

"Comment ils ont vécu l'expérience ? "

"Ce qui les a surpris ? Ce qui les a touchés ? "

"Ce qui leur a manqué ? "

Le plus important pour vous, c'est juste d'écouter. Vous n'êtes pas là pour vous justifier ou apporter des solutions immédiates mais simplement pour entendre les remarques. Ces remarques sont de précieux cadeaux pour ajuster votre offre.

6- Je suis prêt(e)

et je veux présenter mon offre

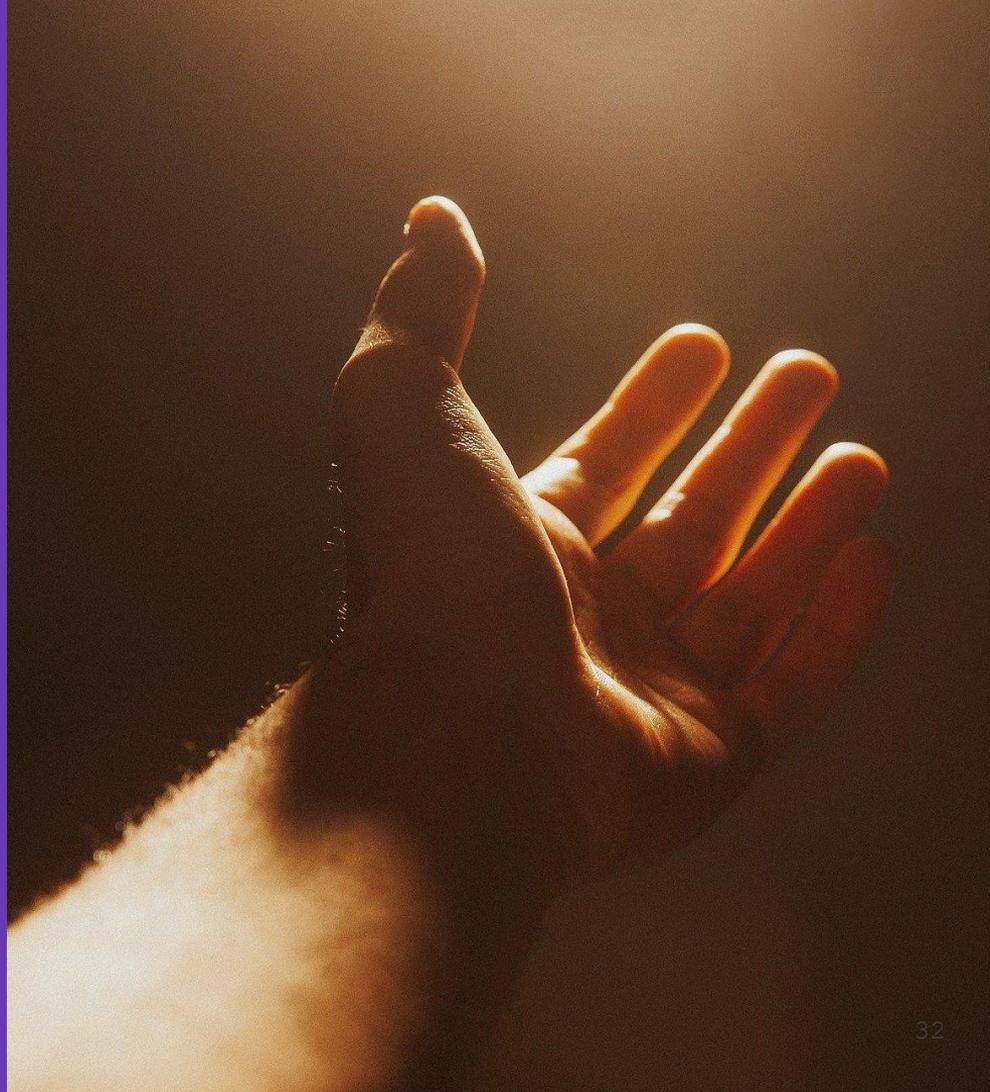
0 kit "créer son offre expérientielle"

Votre besoin :

Votre offre est prête et vous avez besoin maintenant de rédiger un descriptif pour la faire connaître.

🍀 Objectif :

écrire le descriptif de l'offre



0 kit "créer son offre expérientielle"

Atelier descriptif de l'offre

durée : 60 minutes

. 1 PRÉPARATION

Prenez un moment au calme, munissez vous de quelques feuilles de papier, d'un crayon et de feutres si vous en avez et laissez vous guider par la question suivante

. 2 PRÉSENTATION

"Que souhaitez-vous faire vivre à vos clients à travers cette offre ? Où vivront-ils l'expérience, à quel moment de la journée, de l'année, qui rencontreront-ils, que feront-ils ? Que verront-ils, qu'entendront-ils, que toucheront-ils, que goûteront-ils, que sentiront-ils? Que vont-ils apprendre ? Et vous, qu'est ce qui vous donne vraiment envie de proposer cette offre ?" Ecrivez spontanément toutes les réponses à ces questions.

. 3 ÉLÉMENTS CLÉS

Identifiez parmi ce que vous venez d'écrire les éléments clés, ceux qui définissent pour vous le mieux votre offre.

. 4 DESCRIPTIF

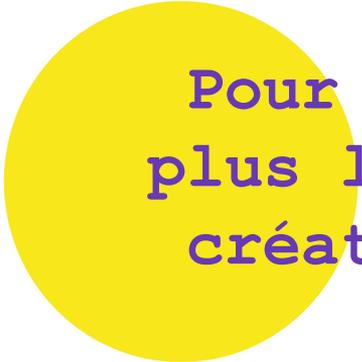
A partir de ces éléments clés, écrivez quelques lignes (4,5) pour donner envie au visiteur de participer à votre offre. Dessinez une illustration qui évoque un détail, un moment de l'offre et enfin donnez-lui un titre (si vous ne l'aviez pas déjà).



Ressources utiles

Une sélection d'outils pour continuer à approfondir, à impulser de la créativité dans vos créations d'offres expérientielles

0 kit "créer son offre expérientielle"



Pour aller
plus loin en
créativité

. Quelques ressources bibliographiques

"Idées- 100 techniques de créativité pour les produire et les gérer" - Guy Aznar - Editions Eyrolles

"Tous créatifs, un guide pour stimuler les idées" - John Ingledew - Editions Pyramid

"Brainstorming box" - Isabelle Izard et Nathalie Cahn - Editions Eyrolles

0 kit "créer son offre expérientielle"



Les fiches outils à imprimer

. Les fiches outils

- La Fiche offre
- Le parcours client
- La fiche retour d'expérience du test de l'offre

LA FICHE OFFRE :

<p>Descriptif : c'est quoi?</p>	<p>Sa mise en oeuvre : comment?</p>
<p>Sa destination : Pour qui?</p>	<p>Niveau EXPERIENCE</p> <p>★★★★★</p> <p>Quand prend-t'elle place? (de octobre à mars)</p>

Le ou les porteurs d'offre ? QUI?

<p>Ses Atouts (ce qu'elle promet...)</p>	<p>Ses limites (ce qu'elle ne permet pas)</p>	<p>Est-elle respectueuse de l'environnement et ouverte à tous? quelles pistes d'amélioration?</p>
--	--	---



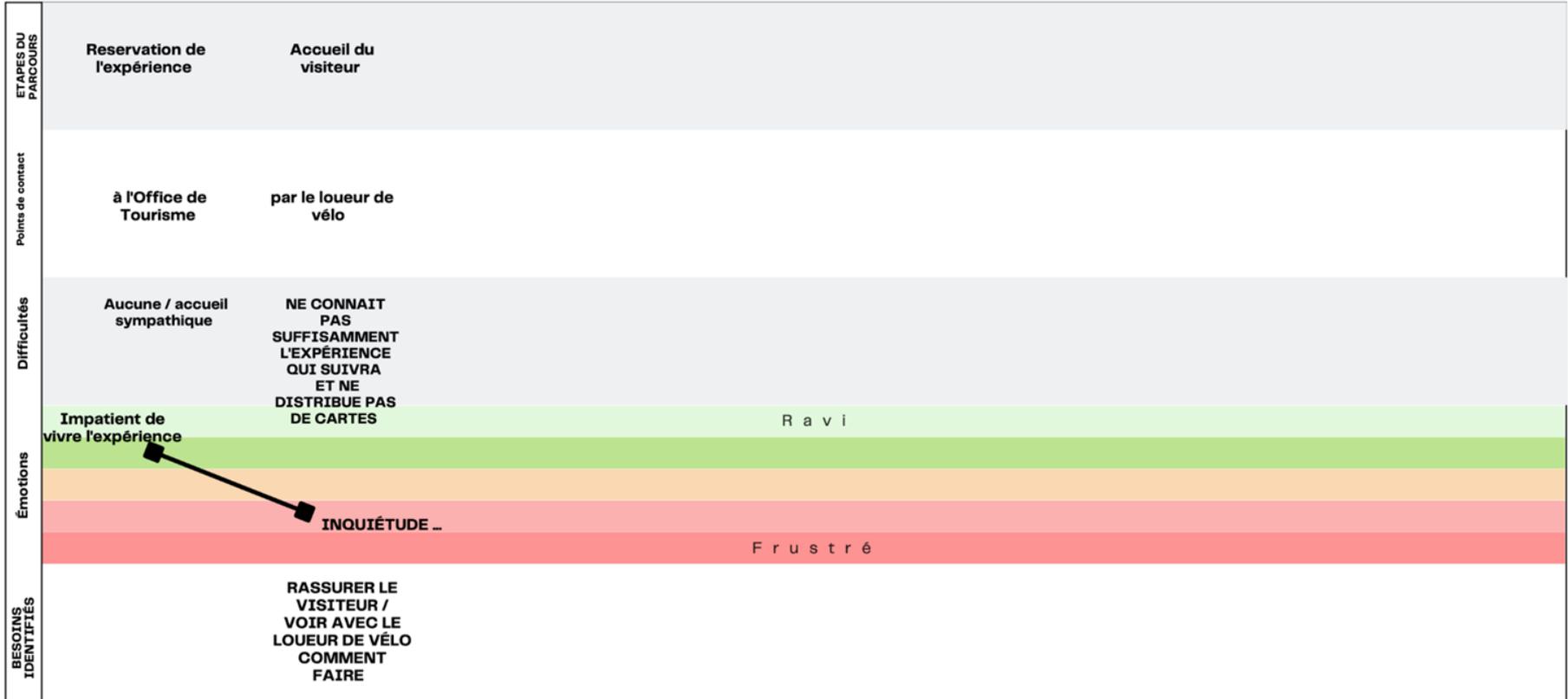
Profil :

Décrivez le parcours du visiteur dans les 3 premières lignes. Les « étapes du parcours » concernent les activités ; les « points de contact » sont des points d'interaction comme un site Web ou un e-mail ; et les « difficultés » renvoient aux frustrations, aux erreurs et aux blocages.

Dans la rangée « émotions », déplacez les points vers le haut ou vers le bas du spectre coloré pour montrer visuellement comment l'expérience émotionnelle du profil fluctue tout au long du voyage. Pics positifs = plaisir, tandis que les chutes soudaines = frustration.

Le parcours visiteur

Dans la dernière rangée, réfléchissez aux besoins identifiés ou aux domaines d'opportunité pour améliorer l'expérience de l'utilisateur



Retour d'expérience du test de l'offre

activité : _____	dessinez votre expérience :
lieu : _____	
Votre description de l'expérience :	

Trois émotions décrivant votre expérience :

Quels niveau d'EXPERIENCE



€ D'après vous, quel tarif :



D'après vous, quel public cible :

COMMENTAIRES, COMMENT AVEZ-VOUS VÉCU CETTE EXPERIENCE ?



Remarque de suggestions ou d'amélioration :

0 kit "créer son offre expérientielle"

Vos contacts à l'Office de Tourisme



Laetitia Fily

conseillère en séjour et en charge du service groupe, Laetitia saura vous apporter son regard précieux et éclairé sur votre offre.

lf@tourisme-morlaix.bzh 02 98 62 14 94



John Morzadec

en charge du suivi du Projet "Experience", John saura vous aider sur tous les détails techniques pour mettre en place vos expériences.

jmo@tourisme-morlaix.bzh 06 23 47 37 97



Anne Goasdoé

Responsable accueil et en charge des partenariats, Anne saura vous orienter au mieux en fonction de vos besoins.

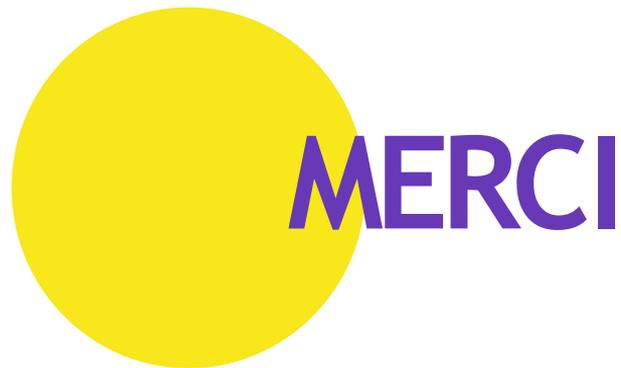
ag@tourisme-morlaix.bzh 02 98 67 40 83

0 kit "créer son offre expérientielle"



UNION EUROPÉENNE

Fonds Européen de Développement Régional



Ce guide a été réalisé par Aline Crépeau - Les chantiers de l'insolite et Sophie Moreau - Webloom,
en collaboration avec l'Office de Tourisme de la Baie de Morlaix