S'adapter et se diversifier pour attirer les visiteurs dans le Norfolk

Interreg

EUROPEAN UNION

France (Channel Manche) England

EXPERIENCE

European Regional Development Fund

Norfolk County Council

Madeleine Coupe
Directrice de l'innovation et du secteur
New Anglia LEP

Bienvenue

Katy Owen

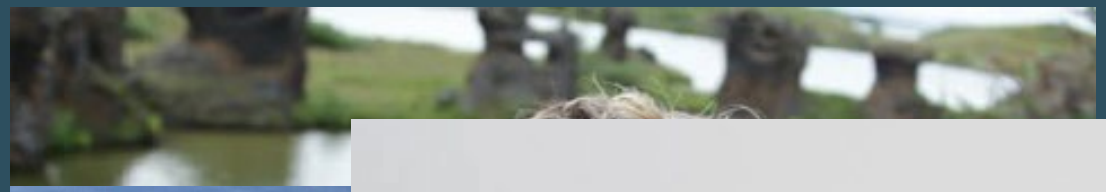
Cheffe de projet
EXPERIENCE

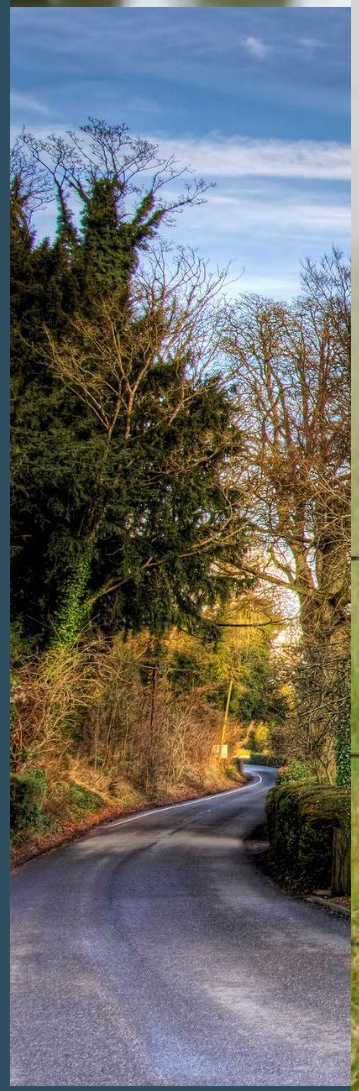
Bienvenue à
EXPERIENCE!

Qu'est-ce que EXPERIENCE?

- Augmenter le tourisme en basse saison
- Capitaliser sur la tendance des voyages expérientiels

La vie n'est pas une question de destination mais une question de voyage





Un exemple de réussite : Islande

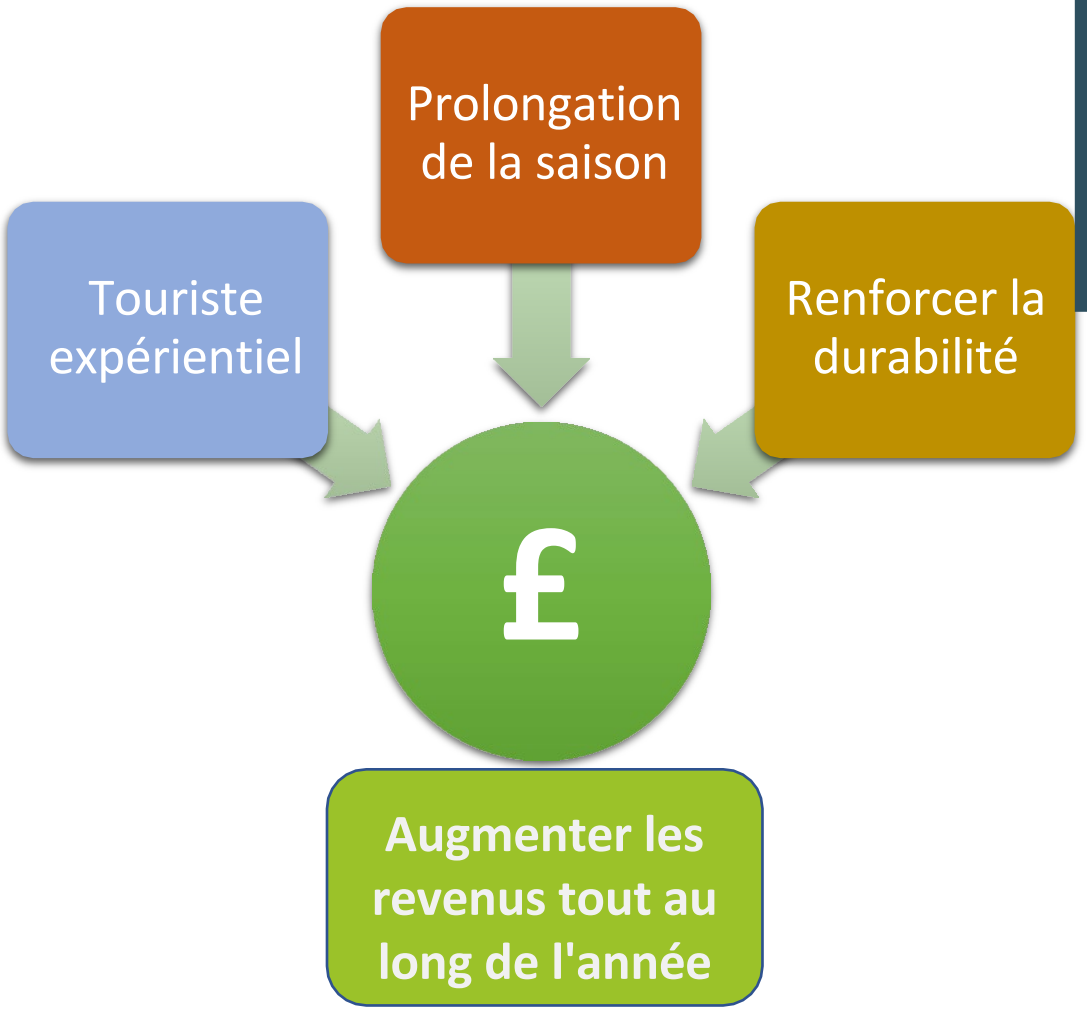
Stratégie d'EXPERIENCE dans le Norfolk

Interreg France (Channel Manche) England
EUROPEAN UNION
EXPERIENCE
European Regional Development Fund

- Travailler ensemble pour avoir un impact important
- Acteurs traditionnels et non-traditionnels du tourisme impliqués
- 250 nouvelles activités (développées en 100 itinéraires) et de formidables infrastructures touristiques
- Offre durable
- Public cible

EXPERIENCE et le tourisme dans le Norfolk après la Covid-19

Interreg
France (Channel Manche) England
EXPERIENCE
European Regional Development Fund



Avantages de l'adhésion au réseau EXPERIENCE

Interreg
France (Channel Manche) England
EXPERIENCE
European Regional Development Fund

- Soutien au développement de nouvelles activités expérientielles et de nouveaux itinéraires
- Tests de consommation de pointe, laboratoires numériques
- Formation gratuite... informée par vous !
- Participation à la campagne de marketing "EXPERIENCE Norfolk".
- Quoi d'autre ? Dites-nous ce que vous en pensez !

VISIT KENT
BUSINESS
GARDEN of ENGLAND

EUROPEAN UNION
European Regional Development Fund

Interreg
France (Channel Manche) England
EXPERIENCE
European Regional Development Fund

Six meilleurs conseils pour la résilience des entreprises touristiques

Hollie Coffey, Visit Kent

Répondre aux nouvelles tendances de voyage

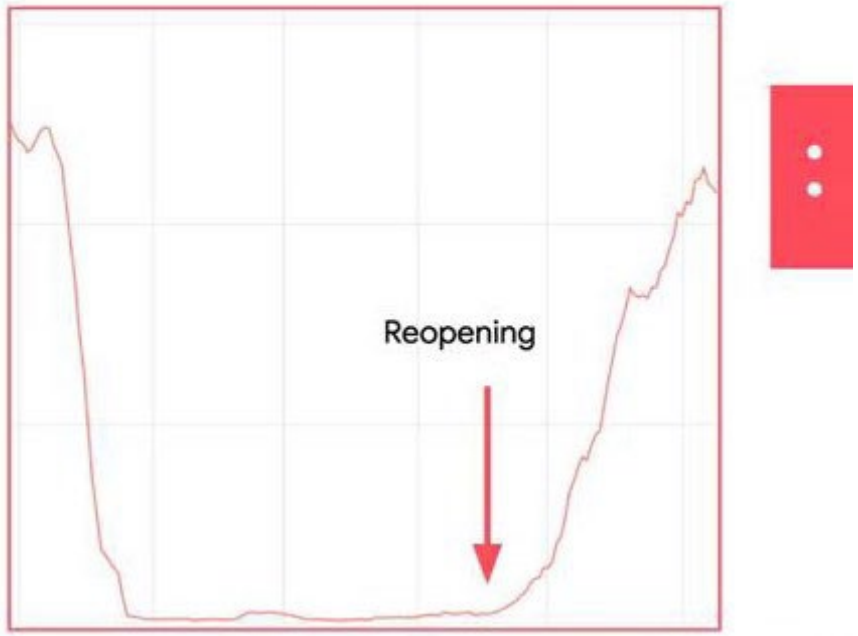
Accroître l'engagement vis-à-vis de la campagne

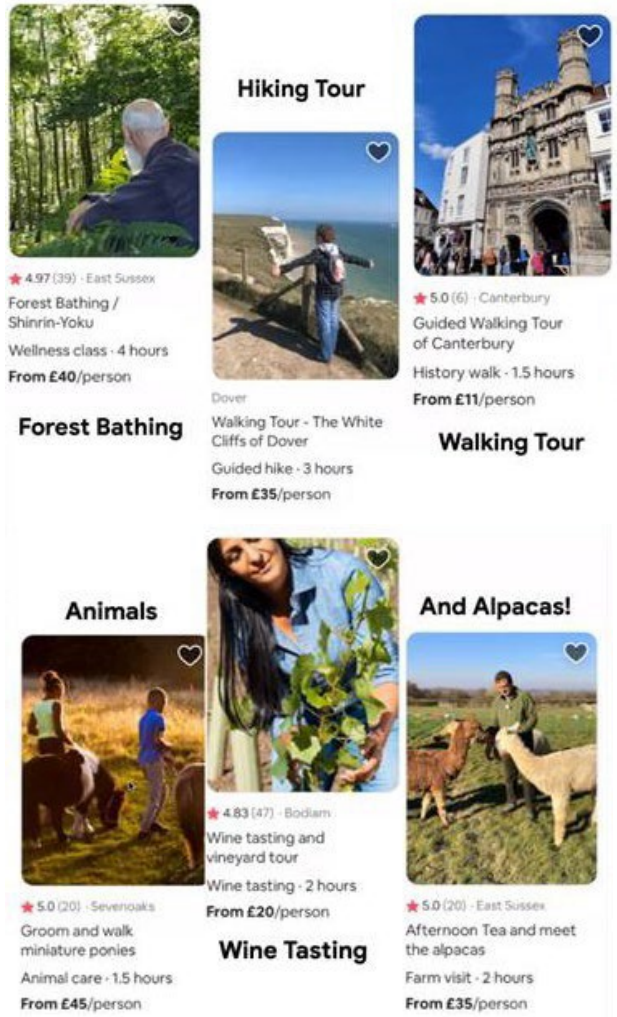
Expériences locales et authentiques

Voyage transformateur et bien-être

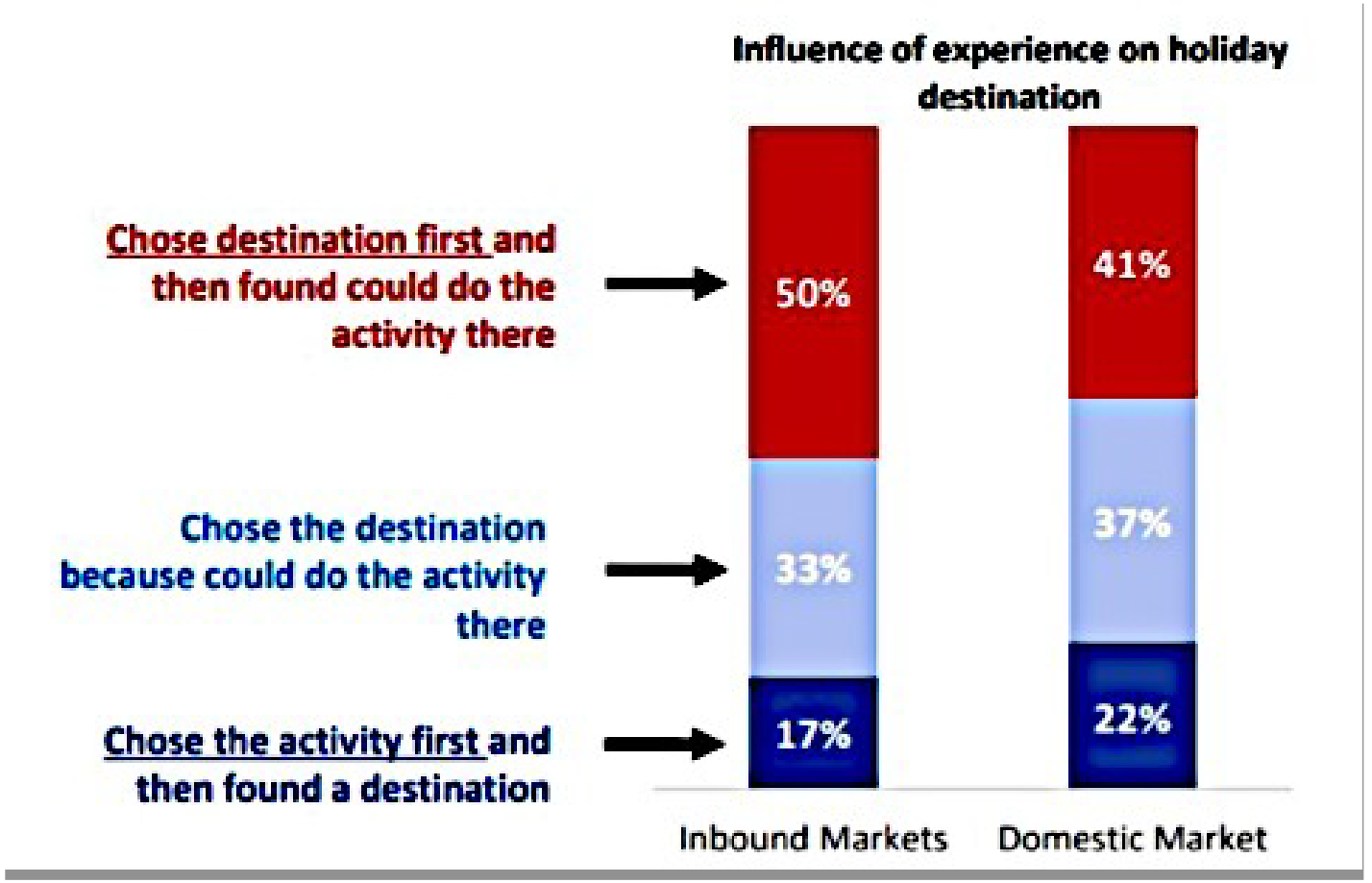
Faible impact et écotourisme loin des lieux très fréquentés

Ajouter une nouvelle expérience unique





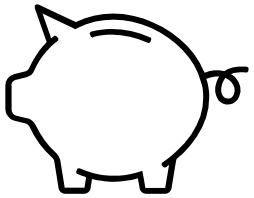
Donner aux gens une raison de voyager



VisitBritain experience travel research 2019

Offrir des réservations tout en restant flexible

Développer un avantage concurrentiel vert



Réduction des coûts

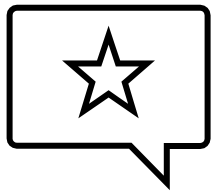
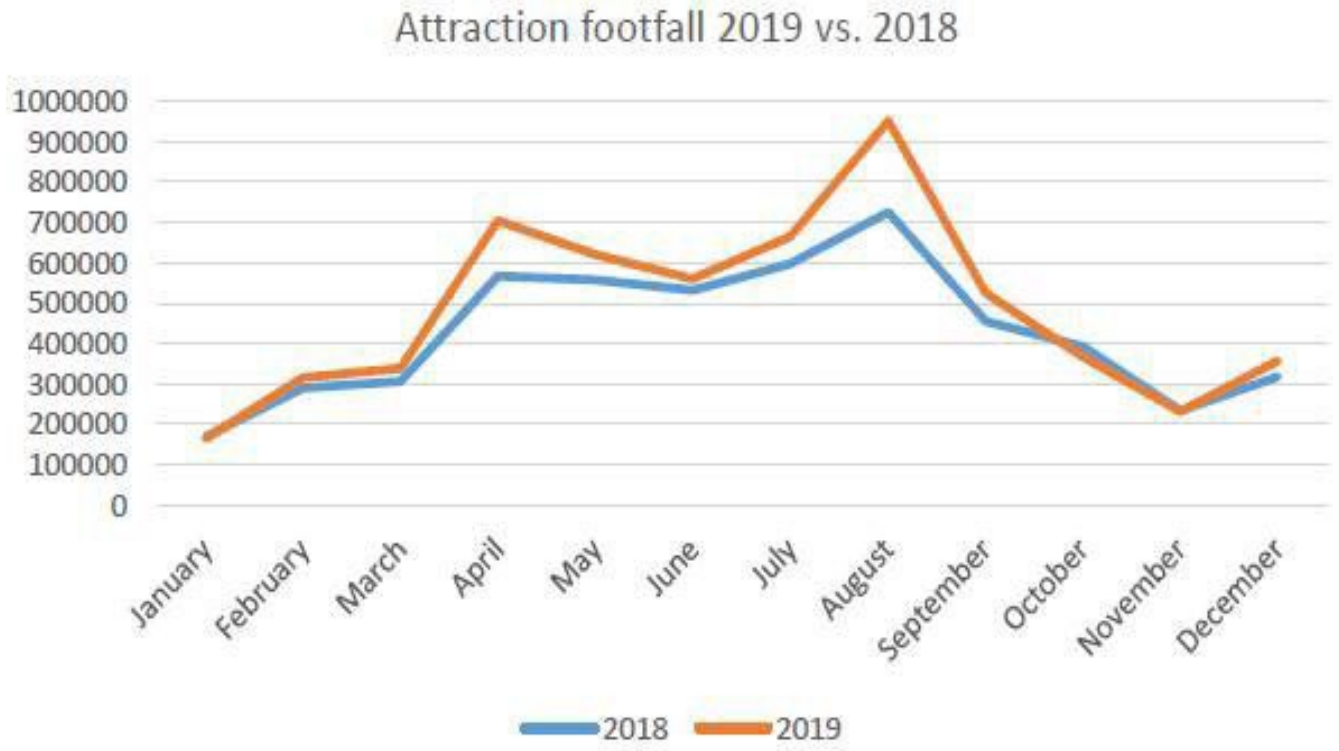


Image positive

Argument de vente unique

Nouveaux marchés et fidélisation accrue

Prolonger votre saison pour renforcer votre résilience



Visit Kent Annual Business Barometer, 2019

TONY KELLY, MD
DIRECTEUR DE LA FONDATION ASPINALL

PORT LYMPNE
HOTEL & RESERVE

HOWLETTS
ASPINALL WILD ANIMAL PARK

Interreg
EUROPEAN UNION
France (Channel Manche) England
EXPERIENCE
European Regional Development Fund

EUROPEAN UNION
European Regional Development Fund

HÔTEL ET RÉSERVE DE PORT LYMPNE

EUROPEAN UNION
European Regional Development Fund

- Nous appartenons à la Fondation Aspinall, une organisation caritative dédiée à la reproduction et à la réintroduction d'espèces menacées. Nous sommes non seulement propriétaires des parcs où les animaux sont gardés, mais nous opérons également au Gabon et au Congo, à Madagascar, en Indonésie, à Java et en Afrique du Sud.
- Nous gérons un complexe de luxe dans un domaine de 240 hectares et une réserve faunique. Ce complexe est basé sur la côte du Kent et comprend 81 unités d'hébergement, de nombreuses installations pour les événements et les mariages, 3 restaurants et une attraction pour les visiteurs en journée pouvant accueillir jusqu'à 150 000 personnes par an.
- Les 81 unités d'hébergement sont composées de 13 styles différents. Nos loges de luxe, appelées Lion, Tigre, Loup et Rhinocéros peuvent atteindre des tarifs de 1 800 £ par nuit.
- Notre autre parc, le parc animalier sauvage de Howletts, près de Canterbury, est un parc animalier traditionnel ouvert aux visiteurs de jour seulement, mais accueille également jusqu'à 200 000 personnes par an.
- Avant le premier confinement, nous nous attendions à enregistrer une année solide, avec un taux d'occupation budgétisé de 70 % et un tarif moyen de 325 £ par nuit. Nous avions 70 mariages réservés et nous étions sur le point de lancer un plan de revitalisation des activités pour les visiteurs à la journée.

Interreg
EUROPEAN UNION
France (Channel Manche) England
EXPERIENCE
European Regional Development Fund

IMPACT DE LA COVID-19

EUROPEAN UNION
European Regional Development Fund

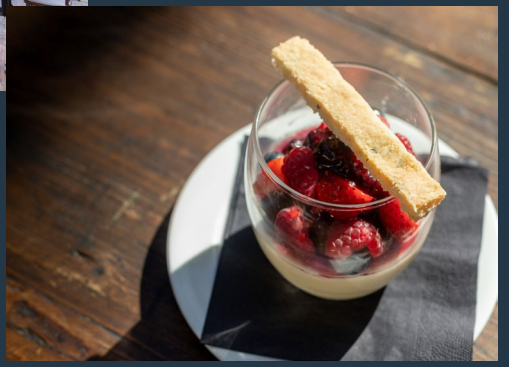
- Comme pour toutes les entreprises, le confinement a été un véritable choc pour nous.
- Nous avons immédiatement examiné nos flux de trésorerie et déterminé ce qu'il nous restait pour survivre. Nous avons établi le pire scénario possible et nous avons demandé à notre banque de nous soutenir. Tous les projets d'immobilisations ont été interrompus.
- Dans le même temps, avec l'aide du directeur financier, j'ai réussi à assurer la pérennité de l'entreprise en tirant parti des programmes de chômage technique et d'un prêt du CBIL afin que nos équipes puissent continuer à gérer nos réservations futures.
- À l'approche de Pâques, nous avions de nombreuses réservations et des clients Paniqués. Nos équipes de réservation étaient débordées en raison d'un véritable tsunami d'appels. Nos équipes événementielles étaient complètement submergées par des couples qui essayaient de savoir ce qu'il allait advenir de leur grand jour.
- Nous avons pris la décision de ne pas garder ces personnes « dans le noir » et avons enrôlé l'aide d'autres personnes de l'entreprise pour faire face aux retombées et contacter les gens de manière proactive. ous avons appris par la suite que de nombreuses entreprises avaient simplement cessé de répondre à leurs clients, (British Airways !) nous pensons que cette approche nous a aidés plus tard à récupérer plus rapidement.
- À ce stade, nous estimions que la crise nous coûterait 5,0 millions de livres sterling en profits perdus en 2020 et qu'il nous faudrait 18 mois à récupérer, en supposant une reprise progressive des opérations à partir du 1er juillet.

Interreg
EUROPEAN UNION
France (Channel Manche) England
EXPERIENCE
European Regional Development Fund

COMMENT AVONS-NOUS GÉRÉ LA SITUATION ET DIVERSIFIÉ NOTRE ENTREPRISE ?

EUROPEAN UNION
European Regional Development Fund

- Les 4-6 premières semaines ont été consacrées à la gestion des clients et à la sécurisation des activités commerciales.
- Lorsque nous avons commencé à adopter une certaine routine, nous avons commencé à nous préparer à la réouverture. Pas d'un point de vue opérationnel, car il y avait trop d'aspects inconnus pour y parvenir, mais du point de vue des relations publiques et du marketing.
- Notre approche initiale consistait à sensibiliser le grand public à la situation désespérée de l'association caritative. Les instructions étaient claires : devenez des porte-paroles, restez dans les actualités et sensibilisez les gens à la situation difficile dans laquelle se trouve notre association caritative. Nous avons réussi et étions constamment à la télévision et à la radio pendant le confinement.
- Nos équipes de marketing n'ont pas été mises au chômage technique et ont profité de l'occasion pour élaborer des campagnes et continuer à développer notre présence sur les médias sociaux.
- Nous avons continué à contacter les clients de manière proactive au fur et à mesure que le confinement s'est poursuivi. Cette stratégie ne consistait pas seulement à maintenir leur confiance, mais à conserver leur argent. Nous avions besoin de garder leur argent – en les contactant et en leur proposant de manière proactive de nouvelles dates, des crédits, etc. Nous avons ainsi conservé 80 % des liquidités sur les réservations futures.

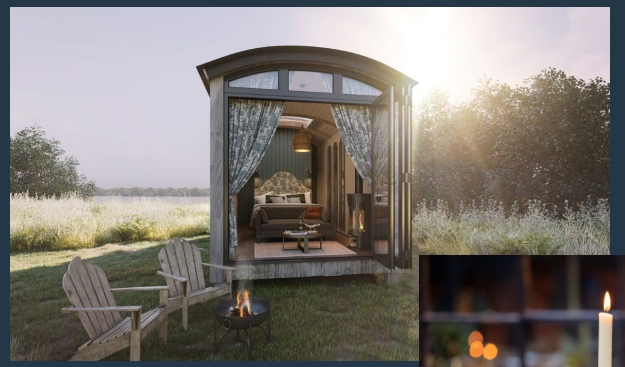


Interreg
EUROPEAN UNION
France (Channel Manche) England
EXPERIENCE
European Regional Development Fund

COMMENT AVONS-NOUS GÉRÉ LA SITUATION ET DIVERSIFIÉ NOTRE ENTREPRISE ?

EUROPEAN UNION
European Regional Development Fund

- Lorsqu'une date d'ouverture a été annoncée (le 15 juin pour les visiteurs à la journée et le 4 juillet pour l'hébergement), nous avons entrepris un certain nombre de choses.
- Nous avons lancé les plans de marketing avant l'ouverture, en nous concentrant sur notre capacité à offrir un environnement sûr et à répondre à l'essor des « vacances à la maison » qui se profilait à l'horizon.
- Nous avons contacté la population locale, l'invitant à se porter volontaire pour aider à remettre les parcs en l'état afin qu'ils puissent accueillir des visiteurs. Nous avons été submergés d'offres et 600 personnes se sont portées volontaires pour peindre, tondre, balayer, nettoyer, etc.
- Nous avons communiqué sans cesse avec nos clients directement et en ligne quant à l'impact de la COVID-19 sur leur séjour et à ce que nous faisions pour gérer cette situation.
- Nous avons lancé une politique à déployer en cas de pluie : s'il pleuvait pendant 2 heures au cours d'une visite pré-réservée, les gens pouvaient revenir gratuitement une autre fois.
- Nous avons converti notre espace événementiel, qui avait été rénové pour accueillir des mariages et ne servait plus à rien, en restaurant gastronomique appelé The Garden Room. Cela a également été utile pour élargir le nombre de couverts que nous pouvions servir, car les règles de distanciation sociale avait réduit notre capacité.
- En plus de cela, nous avons établi un forfait de Noël de luxe sur mesure de 3 jours et 2 nuits destiné aux personnes qui ne pouvaient pas aller skier.
- Nous avons lancé un service à de vente à emporter dans nos restaurants - DeliverZoo ☺



Interreg
EUROPEAN UNION
France (Channel Manche) England
EXPERIENCE
European Regional Development Fund

RÉSULTATS

EUROPEAN UNION
European Regional Development Fund

- La réaction du public a été stupéfiante : le nombre de visiteurs à la journée a atteint le double des chiffres de notre budget, et ce chaque mois à partir de la date de réouverture.
- Le taux d'occupation de nos logements n'a jamais été inférieur à 90 % jusqu'au confinement le plus récent. En août, le taux d'occupation a atteint 99,7 %.
- Nous avons conservé nos tarifs et n'avons pas proposé de réductions, nous n'avons pas paniqué au cours de la période de confinement. Le tarif moyen par nuit pour l'année sera maintenant de 450 £. En raison de la demande, nous avons pu maximiser ce taux.
- Notre Garden Room a engrangé le double du chiffre d'affaires budgétisé à l'origine.
- Notre forfait de Noël s'est vendu en 4 jours, et nous a permis de recueillir 125 000 £.
- Sur les 5 millions de livres sterling perdus, nous avons récupéré 4 millions de livres sterling en 4 mois.

Interreg
EUROPEAN UNION
France (Channel Manche) England
EXPERIENCE
European Regional Development Fund

LE DEUXIÈME CONFINEMENT ET L'AVENIR

EUROPEAN UNION
European Regional Development Fund

- Ce très bon été a renfloué notre trésorerie et nous a donné la capacité nécessaire pour planifier à l'avance une période toujours plus calme pour nous.
- La perte du mois de novembre nous coûtera 0,4 million de livres sterling, et celle de décembre devrait avoir un impact similaire.
- Pendant le premier confinement, nous avons réussi à obtenir une autorisation de planification pour notre projet le plus ambitieux à ce jour. La conversion d'un bâtiment du XVe siècle en hôtel-boutique de 15 chambres avec des services de restaurants connexes : Giraffe Hall.
- Ce projet, ainsi que l'achèvement de Leopard Creek, ont maintenant commencé. Giraffe Hall ouvrira en 2022 et Leopard Creek en mars 2021.
- Nous avons également relancé un certain nombre de petits projets, qui seront complétés d'ici mars 2021, nous disposerons de 93 unités d'hébergement.
- Nous ne sommes pas complaisants, mais nous pensons avoir fait face du mieux que nous le pouvions. Tant que nous pourrons poursuivre nos activités commerciales, nous pensons que notre approche sera fructueuse et que nous continuerons à bénéficier d'un marché des « vacances à la maison » qui restera sans doute plus robuste pendant quelques années.

Interreg
EUROPEAN UNION
France (Channel Manche) England
EXPERIENCE
European Regional Development Fund

MERCI

Interreg
EUROPEAN UNION
France (Channel Manche) England
EXPERIENCE
European Regional Development Fund

PORT LYMPNE
HOTEL & RESERVE

HOWLETTS
ASPINALL WILD ANIMAL PARK

EUROPEAN UNION
European Regional Development Fund

Interreg
EUROPEAN UNION
France (Channel Manche) England
EXPERIENCE
European Regional Development Fund

Des questions ?

Merci pour votre temps et considération !

Interreg
EUROPEAN UNION
France (Channel Manche) England
EXPERIENCE
European Regional Development Fund

Norfolk County Council