

PROJET D'EXPERIENCE

Rapport de marketing

Test de marché avec les canaux de commerce et de distribution

T4.2.1

Contenu

1. Travailler avec le secteur du voyage.....	2
2. Rapport sur le tourisme des minorités ethniques dans le Norfolk.....	2
3. Événements de mise en réseau et tests interentreprises (B2B).....	4

1. Travailler avec le secteur du voyage

En tant qu'autorité locale, nous ne disposons pas d'un réseau établi de professionnels du voyage que nous aurions pu utiliser pour tester notre offre expérientielle une fois qu'elle aurait été développée. La poursuite des fermetures et l'impact de la pandémie de COVID-19 ont entravé nos projets de création d'un réseau d'opérateurs du secteur du voyage (agents de voyage, voyagistes, etc.) et, par la suite, de réalisation d'une étude de marché avec eux. Les conseils des partenaires d'autres régions pilotes qui ont une relation de longue date avec les professionnels du voyage ont mis en évidence les difficultés à créer un réseau de professionnels du voyage, en particulier lors d'une pandémie avec des restrictions de voyage aussi strictes.

2. Rapport sur le tourisme des minorités ethniques dans le Norfolk

Les communautés ethniques diverses ont été identifiées comme un public cible clé, étayant les aspects d'inclusivité et d'accessibilité du projet EXPERIENCE. Les communautés ethniques diverses n'ont pas été traditionnellement ciblées dans le marketing et la promotion du tourisme intérieur britannique, même pendant les périodes de pointe habituelles des vacances, et les données disponibles sur leurs préférences en matière de voyage ou sur les obstacles auxquels elles peuvent être confrontées sont limitées. Nous avons donc demandé à des chercheurs de l'université de Northampton, spécialistes des tendances de voyage des communautés ethniques diverses, de nous aider dans cette recherche.

Une partie de leur recherche a donné lieu à des entretiens avec des pionniers des principaux voyagistes et tour-opérateurs spécialisés dans les voyages ethniques, tels que Mosaic Outdoors, Backbone, Black Men Walking et Mount Noire. La collecte des points de vue des intermédiaires de voyage qui sont à l'avant-garde de la facilitation, de l'organisation et de la promotion des expériences de voyage pour les communautés ethniques diverses nous a fourni des données actualisées et pertinentes sur les obstacles et les perceptions de ce public cible en ce qui concerne les loisirs et le tourisme au Royaume-Uni. Cela nous a également aidés à développer des produits de voyage qui répondent aux demandes particulières d'un public diversifié.

Les personnes interrogées étaient toutes des personnes de couleur, à l'exception d'un homme blanc, Paul Dickson, qui dirige une société de guides touristiques dans le Norfolk et propose une visite du Mois de l'histoire des Noirs dans la ville de Norwich. Chaque entretien a duré en moyenne 60 minutes.

La liste complète des personnes interrogées figure dans le tableau ci-dessous.

Table 5 –Schedule of individual interviews

Interviewee	Name of affiliated organisation	Date of interview
Maxwell Ayamba, Founder 100 Black Men Walk for Health	Walk4Health is a monthly walking group targeting people of colour based in Sheffield.	18/06/2021
Pammy Johal, Founder & Operations Director of backbone which is a Charity Interest Company (CIC).	As a CIC, backbone celebrates 'diversity through adventure. It is a leading Black, Asian & Minority Ethnic outdoor environmental education organisation with the mission to widen participation among ethnic minorities in the UK in outdoor leisure.	05/07/21
Mohammed Dhaleh, Founder & CEO of Mosaic Outdoors (CIC)	This is a CIC that facilitates BAME communities to engage with the outdoors and to develop links between various urban audiences and key countryside and environment organisations and rural communities.	07/07/21
Wenona Bamieh, Co-Founder of Mount Noli	This is a privately-run travel agency that specialises in providing winter sports to the Afro Caribbean market.	09/08/21
Dr Sarah Njeri, Volunteer Yorkshire Coordinator for Black Girls Hike (CIC)	Black Girls Hike was founded in 2019 and has gained national acclaim and popularity as a group that provides a safe space for Black women to explore the outdoors. BGH seeks to increase the participation and development of Black women in the outdoors.	09/09/21
Paul Dickson, Founder/Operator of Paul Dickson Tours	Paul Dickson Tours is a Norwich based independent tour guide company. Since 2019 it has been running a guided walking tour during Black History Month that celebrates the diverse contribution of black people to the history of Norwich and Norfolk.	13/01/22
Ursula Petula Barzey, Digital Marketing Consultant	Caribbean & Co. is a digital platform and blog to promote Caribbean travel and luxury lifestyle.	19/01/2022
Ana Moreira, Community Youth Worker & Founder of Afroluso Dance Group	Th Afroluso Dance Group is based in Great Yarmouth and performs in various cultural shows and events across Norfolk.	27/01/22
Danny Keen, Former Chair of the Norfolk Black History Month Committee	The Norfolk BHM is a group of volunteers and associate members who lead on the observation of Black History Month in the county. The aim is to raise awareness of the experience of Black, Asian and Minority Ethnic history and the achievements of the community.	28/01/22
Dr. Eshetu Wondimagegne, Project Coordinator of the Norfolk African Community Association (NACA)	The Norfolk African Community Association (NACA) is a community based multicultural group, with an emphasis on promoting cooperative gardening and community allotments	28/01/22

L'objectif global de cette recherche était de combler le manque d'informations sur les motivations et les préférences des groupes ethniques divers en matière de voyage au Royaume-Uni, de mieux comprendre les raisons de leur faible participation et

d'identifier les facteurs favorables susceptibles d'encourager des niveaux d'engagement plus élevés.

Les résultats ont été utilisés pour développer une stratégie de marketing inclusive afin d'attirer des visiteurs d'origines ethniques diverses dans le Norfolk tout au long de l'année. Cela représente l'un des principaux objectifs du projet EXPERIENCE, à savoir diversifier l'attrait du marché du Norfolk et les offres de produits, dans le but d'allonger la saison des vacances et d'améliorer la durabilité du secteur touristique dans le comté. En outre, cette étude a une application plus large pour l'ensemble du secteur du tourisme national au Royaume-Uni et plusieurs organisations en dehors du Norfolk ont depuis lors exprimé leur intérêt pour un projet similaire dans leur région.

Le rapport complet (« Rapport sur le tourisme des minorités ethniques dans le Norfolk ») est disponible sur le centre de ressources EXPERIENCE [ici](#).

3. Événements de mise en réseau et tests interentreprises (B2B)

À la lumière de la pandémie et des défis permanents auxquels le secteur est confronté, nous avons dû adapter nos plans initiaux pour les tests interentreprises (B2B) et trouver des moyens alternatifs et innovants pour y parvenir. Les réactions à une série d'ateliers WPT1 ont montré que les entreprises étaient désireuses de participer à des activités de mise en réseau. Ce retour d'information utile nous a amenés à étudier comment nous pourrions utiliser les contacts professionnels existants et les événements de mise en réseau entre pairs pour réaliser des tests B2B et donner aux entreprises l'occasion de partager leurs expériences, leurs succès, les leçons apprises et les meilleures pratiques.

Cela s'est traduit par quatre événements de mise en réseau en face à face que nous avons organisés en collaboration avec les DMO locaux. Ces événements ont non seulement permis de se rencontrer en personne après le blocage, mais aussi de tester une série d'expériences. Dix entreprises ont présenté leurs expériences à d'autres entreprises et à d'autres acteurs du tourisme, qui ont ensuite fait part de leurs commentaires, de leurs conseils et de leurs astuces, en recommandant des améliorations et en soulignant les principaux points forts de ces expériences. Les entreprises participantes ont trouvé ce retour d'information très précieux.

Les événements de mise en réseau ont également permis aux participants opérant dans différents secteurs de nouer de nouveaux contacts et de discuter d'éventuelles possibilités de collaboration en vue de développer de nouvelles expériences ensemble.

Ces événements ont eu lieu dans tout le Norfolk, tant en ville que dans les zones rurales :

- West Runton, 8 mars 2022
- West Lexham, 9 mars 2022
- Clippesby, 4 mai 2022
- Norwich, 5 mai 2022



EXPERIENCE Networking Events
Date & Time: 08-Mar-22
Location: West Runton, North Norfolk

First Name	Surname	Organisation	Signature
Anna	Beale	Norfolk County Council	<i>Anna Beale</i>
Beth	Cox	Norfolk Reader Cider	<i>Beth Cox</i>
Chris	Brant	Unmissable England	<i>Chris Brant</i>
Chris (M)	Dustin	Interreg UK Wildlife Institute	<i>Chris Dustin</i>
Chris	Wells	Blue Stars Great Hall	<i>Chris Wells</i>
Colin	McCarthy	Woodside Spooner Centre	<i>Colin McCarthy</i>
Deborah	Wilson	Langham Dome Museum	<i>Deborah Wilson</i>
George	Pop	Norfolk County Council	<i>George Pop</i>
Harriet	Aspin	Stringham Salt Holiday Cottages	<i>Harriet Aspin</i>
Harriet	Deane	Delta Berks	<i>Harriet Deane</i>
Heidi	Pringle	Norfolk County Council	<i>Heidi Pringle</i>
Joe	James	Langham Dome Museum	<i>Joe James</i>
Jo	Deane	Delta Berks	<i>Jo Deane</i>
Jo	Ferries	New Anglia Growth Hub	<i>Jo Ferries</i>
Karen	Richardson	East Coast Milkery	<i>Karen Richardson</i>
Kate	Hammond	Cherford Barn	<i>Kate Hammond</i>
Hayley	Deane	Visit North Norfolk	<i>Hayley Deane</i>
Heidi	Swann	Norfolk Trust	<i>Heidi Swann</i>
Laetitia Morgan-Williams		Cliff Hollow SC	<i>Laetitia Morgan-Williams</i>
Lyn	Richardson	Croquet cottages	<i>Lyn Richardson</i>
Luke	Paterson	Orham Hall Retreats	<i>Luke Paterson</i>
Maria	Theodoraki	Norfolk County Council	<i>Maria Theodoraki</i>
Michael	Burrows	United Business and Leisure (Roundwood) Ltd	<i>Michael Burrows</i>
Michael	Waters	Beach & Beach Cottages	<i>Michael Waters</i>
Michelle	James	Coventry Growth Trust	<i>Michelle James</i>
Murphy	Thwaiter	Jim Thwaiter Ltd	<i>Murphy Thwaiter</i>
Nicola	Burwell	Cranner Pier	<i>Nicola Burwell</i>
Patrick	Wells	Langham Dome Museum	<i>Patrick Wells</i>
Paul	Dickson	Paul Dickson Tours	<i>Paul Dickson</i>
Paul	Cox	Norfolk Reader Cider	<i>Paul Cox</i>
Pauline	James	Croquet Cottages	<i>Pauline James</i>
Phil	Wells	Cycling UK	<i>Phil Wells</i>
Philip	Wells	Orham Hall Retreats	<i>Philip Wells</i>
Robert	Spelling	Norfolk	<i>Robert Spelling</i>
Stuart	Swann	Visit North Norfolk	<i>Stuart Swann</i>
Stuart	Hall	Norfolk County Council	<i>Stuart Hall</i>
Thomas	Olsen	Blanchester Stage	<i>Thomas Olsen</i>
Thomas	Wells	BLANCH - STAGE	<i>Thomas Wells</i>

West Runton, 8 mars 2022



EXPERIENCE Networking Events
Date & Time: 09-Mar-22
Location: West Lexham, West Norfolk

First Name	Surname	Organisation	Signature
✓ Abbie	Parke	Raynham Estate	<i>Abbie Parke</i>
✓ Anisa	Ahili	Norfolk Local Guide	<i>Anisa Ahili</i>
✓ Cheryl	Cade	Tour guide	<i>Cheryl Cade</i>
✓ Chris	Brant	Unmissable England	<i>Chris Brant</i>
✓ George	Pop	Norfolk County Council	<i>George Pop</i>
✓ Glynn	Burrows	Norfolk Tours	<i>Glynn Burrows</i>
✓ Helene	Pasquier	Norfolk County Council	<i>Helene Pasquier</i>
✓ Jo	Bosch	Raynham Estate	<i>Jo Bosch</i>
✓ Jo	Ferries	New Anglia Growth Hub	<i>Jo Ferries</i>
✓ Kelly	Banthorpe	Salhouse Broad Partnership	<i>Kelly Banthorpe</i>
✓ Laetitia	Webb	Norfolk Beach Cottage	<i>Laetitia Webb</i>
✓ Lynne	Johnson	Cranner Country Cottages	<i>Lynne Johnson</i>
✓ Maria	Theodoraki	Norfolk County Council	<i>Maria Theodoraki</i>
✓ Patricia	Day	Norfolk County Council	<i>Patricia Day</i>
✓ Paula	Martin	Norfolk Pheasant	<i>Paula Martin</i>
✓ Philip	Igoe	Cycling UK	<i>Philip Igoe</i>
✓ Philip	Eke	Visit West Norfolk	<i>Philip Eke</i>
✓ Stuart	Hall	Norfolk County Council	<i>Stuart Hall</i>
✓ Thomas	Olsen	Blanchester Stage	<i>Thomas Olsen</i>
✓ Thomas	Wells	BLANCH - STAGE	<i>Thomas Wells</i>

West Lexham, 9 mars 2022



interreg 
France (Channel
Manche) England
EXPERIENCE

EXPERIENCE Networking Event
Date & Time: 04.05.2022, 09:00am
Location: Clippesby Hall, Great Yarmouth Area

Name	Surname	Organisation	Signature
Andrea	Pullinger	Comfort Hotel OY	
Ala	Morrison	Visit Great Yarmouth	
Carmel	Moralee	HMS Hinchbrook Great Yarmouth Restaurant	
Caroline	Rawnsley	Scotby Hall Caravan Park	
Chris	Brant	Unmissable England	
Chris	Goodman	Ceramic artist and pottery tutor	
Dennis	Cooke	Holiday park	
Emily	Phillips	Out There Arts	
Emma	Punchard	Mill Farm Ecofarm	
Gary	Moyse	East Coast College	
George	Pop	EXPERIENCE Project Team, Norfolk County Council	
Graham	Peers	South and Broadland District Council	
Greg	Munford	Richardson Leisure Ltd	
Harshali	Dhane	Dairy Barns	
Helene	Pasquier	EXPERIENCE Project Team, Norfolk County Council	
James	Bensly	Tourism	
Karen	Richardson	East Coast Hideaways	
Karen	Youngs	Visit Great Yarmouth	
Kate	Cockroster	New Anglia Growth Hub	
Kate	MacKinnon	Stalham Firehouse Museum	
Kelly	Banthorpe	Salthouse Broad	
Lee	Brown	Access Community Trust	
Matthew	Smith	Saras Tearooms	
Maxine	Rushman	Roundwood Dell Campsite	
Natasha	Hayes	Norfolk County Council	
Patricia	Day	EXPERIENCE Project Team, Norfolk County Council	
Petina	Cooke	Holiday park	
Philip	Igoe	Cycling UK	
Rachel	Moore	TMS Media (on behalf of Visit Great Yarmouth)	
Richard	Ashwell	East Coast Hideaways	
Robert	Spalding	Designers and manufacturers of modular eco buildings	

interreg 
France (Channel
Manche) England
EXPERIENCE

EXPERIENCE Networking Event
Date & Time: 04.05.2022, 09:00am
Location: Clippesby Hall, Great Yarmouth Area

Name	Surname	Organisation	Signature
Andrea	Pullinger	Comfort Hotel OY	
Ala	Morrison	Visit Great Yarmouth	
Carmel	Moralee	HMS Hinchbrook Great Yarmouth Restaurant	
Caroline	Rawnsley	Scotby Hall Caravan Park	
Chris	Brant	Unmissable England	
Chris	Goodman	Ceramic artist and pottery tutor	
Dennis	Cooke	Holiday park	
Emily	Phillips	Out There Arts	
Emma	Punchard	Mill Farm Ecofarm	
Gary	Moyse	East Coast College	
George	Pop	EXPERIENCE Project Team, Norfolk County Council	
Graham	Peers	South and Broadland District Council	
Greg	Munford	Richardson Leisure Ltd	
Harshali	Dhane	Dairy Barns	
Helene	Pasquier	EXPERIENCE Project Team, Norfolk County Council	
James	Bensly	Tourism	
Karen	Richardson	East Coast Hideaways	
Karen	Youngs	Visit Great Yarmouth	
Kate	Cockroster	New Anglia Growth Hub	
Kate	MacKinnon	Stalham Firehouse Museum	
Kelly	Banthorpe	Salthouse Broad	
Lee	Brown	Access Community Trust	
Matthew	Smith	Saras Tearooms	
Maxine	Rushman	Roundwood Dell Campsite	
Natasha	Hayes	Norfolk County Council	
Patricia	Day	EXPERIENCE Project Team, Norfolk County Council	
Petina	Cooke	Holiday park	
Philip	Igoe	Cycling UK	
Rachel	Moore	TMS Media (on behalf of Visit Great Yarmouth)	
Richard	Ashwell	East Coast Hideaways	
Robert	Spalding	Designers and manufacturers of modular eco buildings	

interreg 
France (Channel
Manche) England
EXPERIENCE

EXPERIENCE Networking Event
Date & Time: 04.05.2022, 09:00am
Location: Clippesby Hall, Great Yarmouth Area

Stephen	Ferry	Mico Development Ltd	
Valerie	Edgcombe	Create a Splash, Jays Hatch, The Crest Beachside Holiday Accommodation	
Robert	Coker	Bobby Spoon	
Paul	Reay	Wentworth Head	
Paul	Reay	Wentworth Head	

Clippesby, 4 mai 2022



interreg 
France (Channel
Manche) England
EXPERIENCE
EUROPEAN REGIONAL DEVELOPMENT FUND

EXPERIENCE Networking Event
Date & Time: 05.05.2022, 09:00am
Location: Maids Head Hotel, Norwich

Name	Surname	Organisation or Profession	Signature
Abbie	Parks	Rainbow Estate	
Anisa	Alfiali	Norfolk Local Guide	
Cheryl	Cade	Tour guide	
Chris	Brant	Unmissable England	
Christine	Pinsent	The Locks Inn Community Pub	
David	Davies	New Anglia Growth Hub	
George	Pop	EXPERIENCE Project Team Norfolk County Council	
Helene	Pasquier	EXPERIENCE Project Team Norfolk County Council	
Holly	Oakland	Visit East of England	
James	Moore	New Anglia Growth Hub	
Jo	Hoy	Maids Head Hotel	
Joe	Power	Fielding Cottage	
Katie	Ellis	The Forum Trust	
Kevin	Bowes	Bowes Farms Limited	
Laura	Munnings	Business Development Executive, VEE	
Lisa	Willet	The Shoebox Community Hub	
Lucy	Cook	Keeling Heath Holiday Park	
Lynn	Lockwood	Join the Chocoholism / Norwich Chocolate Festival	
Paul	Dickson	Paul Dickson Tours	
Philip	Igoe	Cycling UK	
Sam	Joyce	The Forum Trust	
Stuart	Hall	EXPERIENCE Project Team Norfolk County Council	
Tom	Gaskin	The Shoebox Enterprises CIC	

Norwich, 5 mai 2022

Business to Business Survey



Questions

1. What's appealing about this experience?
2. What do you feel are its unique selling points?
3. What improvements could make this experience more competitive?
4. What barriers are there to ensuring this experience is accessible to everyone in terms of physical, sensory or cultural?
5. Who are the target markets/segments for this experience?
6. What opportunities do you see to widen its distribution to new markets?
7. Would you recommend this activity to a friend?
8. If yes, what aspects would you recommend, if no why not?

Duration: 10 mins per business

Formulaire de retour d'information utilisé lors des tests B2B dans le cadre des 4 événements de mise en réseau