

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 disposions 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 Dhaled, 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 Barnieh, Co-Founder of Mount Nolr | 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 | The 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



| First Name | Surname | Organization | Signature |
|------------|------------|---|------------------|
| Anne | Bates | North Norfolk Council | A. Bates |
| Beth | Cox | North Norfolk Cider | Beth Cox |
| Chris | Brant | Unmissable England | Chris Brant |
| Chris (M) | Durbin | Herringeade Wildlife Holidays | Chris Durbin |
| Dawn | Reynolds | Blue Horne Cross Roads | Dawn Reynolds |
| Colin | McCarthy | Woodlode Shireen Centre | Colin McCarthy |
| Deborah | Wilson | Langham Dome Museum | Deborah Wilson |
| George | Pop | North Norfolk County Council | George Pop |
| Hannah | Apthorpe | Sheringham Sill Hillside Cottage | Hannah Apthorpe |
| Hannah | Dean | Derry Barns | Hannah Dean |
| Helene | Passquier | North Norfolk County Council | Helene Passquier |
| Ian | Jenkins | Langham Dome Museum | Ian Jenkins |
| Ian | Dean | Derry Barns | Ian Dean |
| Jo | Ferriss | New Anglia Growth Hub | Jo Ferriss |
| Karen | Pritchard | East Coast Hideaway | Karen Pritchard |
| Kate | Hammond | Chestnut Barn | Kate Hammond |
| Kayte | Durbin | Visit North Norfolk | Kayte Durbin |
| Katia | Everton | National Trust | Katia Everton |
| Leitia | Margolin | Giff House B&B | Leitia Margolin |
| Lizzy | Richardson | Cottage cottages | Lizzy Richardson |
| Luke | Chapman | North Norfolk Council | Luke Chapman |
| Marine | Brunton | United Business and Leisure (Roundwood) Ltd | Marine Brunton |
| Michael | Matthew | Barn & Beach Cottages | Michael Matthew |
| Mickey | Amey | Completely Coastal Travel | Mickey Amey |
| Murphy | Tom | Tom Murphy Ltd | Murphy Tom |
| Patricia | Allen | Cromer Pier | Patricia Allen |
| Paul | Dickson | Langham Dome Museum | Paul Dickson |
| Paul | Cork | North Norfolk Cider | Paul Cork |
| Penny | Conroy | Conroy Cottages | Penny Conroy |
| Phoebe | Jane | Cycling UK | Phoebe Jane |
| Pippa | Wright | Other Hall Retreats | Pippa Wright |
| Robert | Spurring | Herringeade | Robert Spurring |
| Stewart | Dempsey | North Norfolk District Council | Stewart Dempsey |
| Stuart | | North Norfolk County Council | Stuart |
| Thomas | Olesen | Brancaster Stays | Thomas Olesen |
| Veronica | Black | BLACK STICKS | Veronica Black |
| Veronica | Black | BLACK STICKS | Veronica Black |

West Runton, 8 mars 2022



| First Name | Surname | Organization | Signature |
|------------|------------|-----------------------------|------------------|
| Abbie | Panks | Raynham Estate | Abbie Panks |
| Anita | Ahluwali | Norfolk Local Guide | Anita Ahluwali |
| Cheryl | Cade | Tour guide | Cheryl Cade |
| Chris | Brant | Unmissable England | Chris Brant |
| George | Pop | Norfolk County Council | George Pop |
| Glynn | Burrows | Norfolk Tours | Glynn Burrows |
| Helene | Passquier | Norfolk County Council | Helene Passquier |
| Jo | Bosch | Raynham Estate | Jo Bosch |
| Jo | Ferriss | New Anglia Growth Hub | Jo Ferriss |
| Kelly | Banhouse | Salthouse Broad Partnership | Kelly Banhouse |
| Laetitia | Webb | Norfolk Beach Cottage | Laetitia Webb |
| Lynn | Johnson | Cromer Country Cottages | Lynn Johnson |
| Maria | Theodoraki | Norfolk County Council | Maria Theodoraki |
| Patricia | Day | Norfolk County Council | Patricia Day |
| Paul | Martin | Norfolk Pheasant | Paul Martin |
| Philip | Igoe | Cycling UK | Philip Igoe |
| Philip | Eke | Visit West Norfolk | Philip Eke |
| Stuart | Hall | Norfolk County Council | Stuart Hall |
| Thomas | Olesen | Brancaster Stays | Thomas Olesen |
| Veronica | Black | BLACK STICKS | Veronica Black |
| Veronica | Black | BLACK STICKS | Veronica Black |

West Lexham, 9 mars 2022



INTERREG
France (Channel) 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 GY | |
| Asa | Morrison | Visit Great Yarmouth | |
| Carmel | Morales | Mad Hatters Teahouse Great Yarmouth Restaurant | |
| Caroline | Ravenley | Scratty Hall Caravan Park | |
| Chris | Brant | Unmissable England | |
| Chris | Cookson | Local artist and pottery tutor | |
| Danielle | Cooke | Holiday park | |
| Emily | Phillips | Out There Arts | |
| Emma | Punchard | Mil Farm Ecobarns | |
| Gary | Moyse | North Norfolk College | |
| George | Pop | EXPERIENCE Project Team, Norfolk County Council | |
| Graham | Piers | South and Broadland District Council | |
| Graham | Munford | Visit East of England | |
| Hannah | Deane | Dairy Barns | |
| Helene | Pasquier | EXPERIENCE Project Team, Norfolk County Council | |
| James | Bensly | Tourism | |
| Karen | Richardson | East Coast Hideaways | |
| Karen | Youngs | Visit Great Yarmouth | |
| Kate | Cochester | New Anglia Growth Hub | |
| Kate | Mackinnon | Stalham Firehouse Museum | |
| Kelly | Barthorp | Salthouse Broad | |
| Lee | Brown | Access Community Trust | |
| Matthews | Smith | Saras Tearooms | |
| Mattew | McKenna | Roundabout Dell Campsite | |
| Natasha | Hayes | Norfolk County Council | |
| Patricia | Day | EXPERIENCE Project Team, Norfolk County Council | |
| Perrina | 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) 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 GY | |
| Asa | Morrison | Visit Great Yarmouth | |
| Carmel | Morales | Mad Hatters Teahouse Great Yarmouth Restaurant | |
| Caroline | Ravenley | Scratty Hall Caravan Park | |
| Chris | Brant | Unmissable England | |
| Chris | Cookson | Local artist and pottery tutor | |
| Danielle | Cooke | Holiday park | |
| Emily | Phillips | Out There Arts | |
| Emma | Punchard | Mil Farm Ecobarns | |
| Gary | Moyse | North Norfolk College | |
| George | Pop | EXPERIENCE Project Team, Norfolk County Council | |
| Graham | Piers | South and Broadland District Council | |
| Greg | Munford | Visit East of England | |
| Hannah | Deane | Dairy Barns | |
| Helene | Pasquier | EXPERIENCE Project Team, Norfolk County Council | |
| James | Bensly | Tourism | |
| Karen | Richardson | East Coast Hideaways | |
| Karen | Youngs | Visit Great Yarmouth | |
| Kate | Cochester | New Anglia Growth Hub | |
| Kayle | Mackinnon | Stalham Firehouse Museum | |
| Kelly | Barthorp | Salthouse Broad | |
| Lee | Brown | Access Community Trust | |
| Matthews | Smith | Saras Tearooms | |
| Mattew | McKenna | Roundabout Dell Campsite | |
| Natasha | Hayes | Norfolk County Council | |
| Patricia | Day | EXPERIENCE Project Team, Norfolk County Council | |
| Perrina | 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 | |

| EXPERIENCE Networking Event | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| Date & Time: | 04.05.2022, 09:00am |
| Location: | Clippesby Hall, Great Yarmouth Area |
| Stephan | Ferrey |
| Valerie | Edgcumbe |
| Robert | Carter |
| Paul | Day |
| Paul | Morgan |

INTERREG
France (Channel) England
EXPERIENCE

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

| Name | Surname | Organisation or Profession | Signature |
|-----------|----------|---|-----------|
| Abbie | Pankis | Raynham Estate | |
| Anisa | Ahmed | 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 | |
| Helene | Pasquier | EXPERIENCE Project Team | |
| James | Oakland | Visit East of England | |
| Jeanne | Moore | New Anglia Growth Hub | |
| Joe | Hoy | Maids Head Hotel | |
| Katie | Power | Fielding Cottage | |
| Kevin | Elliott | Access Community Trust | |
| Laura | Baines | Bowes Farm Limited | |
| Leanne | Murnings | Business Development Executive, VEE | |
| Lisa | Willett | The Shoebox Community Hub | |
| Lucy | Cook | Kelling Heath Holiday Park | |
| Lynn | Lockwood | Join the Chocolation / Norwich Chocolate Festival | |
| Paul | Dickson | Pau Dickson Tours | |
| Philip | Igoe | Cycling UK | |
| Sam | Joyce | The Forum Trust | |
| Stuart | Hall | EXPERIENCE Project Team | |
| Tom | Gaskin | Norfolk County Council | |
| | | 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