

6^e RENCONTRES DU TOURISME

JEUDI 5 FÉVRIER 2015

PROGRAMME



ET SI ON PARLAIT RELATION CLIENT ?

**Au Théâtre OLYMPIA à Arcachon
21, avenue du Général de Gaulle**

BASSIN D'ARCACHON
SYNDICAT INTERCOMMUNAL

 Programme détaillé en ligne :
www.rencontresdutourisme.com



Et si on parlait relation client ?

Les 6^e Rencontres se présentent
en « Journal du Tourisme ».

Vivez quatre heures de direct
avec des chroniqueurs, des interviews,
des débats, pour partager notre ambition
commune : l'Esprit Bassin.



Réagissez en direct sur Twitter
avec le #RTBA6

PROGRAMME

8h30

Accueil des participants autour d'un
café

9h

LE JOURNAL du TOURISME
Édition Bassin d'Arcachon

Par **Thierry WATELET**,
journaliste à France Télévision

La France est mondialement connue et désirée.
Mais entre profusion d'offres et de demandes,
comment se démarquer ?

La relation client en question.



« **L'enchantement du client** »

Par **Alexandre DUBARRY**, diplômé de
Sciences Po Paris et en psychologie sociale.
Il est spécialisé dans l'efficacité commerciale et
l'excellence du service.

9h30

Comment améliorer l'accueil de nos visiteurs ?



Par **Grégory GUZZO**, consultant et Directeur de l'Office de Tourisme de Val Thorens.

Bien accueillir, c'est bien connaître ses clients : l'exemple de la montagne.

INVITÉS

Maria DE VOS, Directrice du Syndicat Mixte de la Grande Dune du Pilat.

Que fait-on pour améliorer l'accueil de 1,9 millions de visiteurs ?

Nicolas MARTIN, Directeur de l'Office de Tourisme de Bordeaux.

Ravir les voyageurs du Bassin, c'est aussi jouer la carte Bordeaux ! Le Bassin un atout pour Bordeaux, ... Bordeaux un atout pour le Bassin.

Alain VIVIEN, Directeur d'Arcachon Expansion.

Les voyageurs de demain ? S'adapter à de nouvelles clientèles étrangères.



Pause

11h00

Les vacances connectées: avant, pendant et après le séjour !



Par **Pierre ELOY**, Directeur de l'agence Touristic, spécialiste de l'e-tourisme.

Les tendances numériques de 2015 : des idées et des expériences déclinables à notre échelle.

INVITÉS

Marc-Arthur GAUTHEY, spécialiste de la consommation collaborative.

Ce soir, j'irai dormir chez vous ! Qui sont ces voyageurs qui réservent sur AirBnB ?

Massimiliano GALLO, manager chez TripAdvisor.

Comment exploiter au mieux TripAdvisor ?

Pascale LASSUS PORTARRIEU, Directrice de l'Office de Tourisme de Lège-Cap Ferret.

Le « plus accueil Bassin » : le WiFi gratuit sur les 10 communes.

PROGRAMME SUITE

11h45

Accusés du Bassin, levez-vous !



Les professionnels du tourisme du Bassin ont décidé d'organiser « leur procès ». Ils vont aborder les thèmes qui leur sont chers : l'accueil « Esprit Bassin », la relation client avant, pendant et après le séjour !

Questions-réponses avec les élus du Bassin.

Clôture des Rencontres par Michel SAMMARCELLI,
Président du SIBA.

12h40

Apéritif ostréicole pour partager et échanger



Pensez à réserver
votre traversée en bateau !

ALLER : depuis le CAP FERRET,
départ jetée Bélisaire à 8h00

RETOUR : depuis ARCACHON,
départ jetée Thiers à 14h15.
(sous réserve de modification)

Renseignements et réservation au 05 57 52 74 94

BASSIN D'ARCACHON
SYNDICAT INTERCOMMUNAL

Inscription gratuite :

En ligne : www.rencontresdutourisme.com

Par téléphone : 05 57 52 74 94

Par mail : tourisme@siba-bassin-arcachon.fr

Ou en renvoyant le bulletin réponse ci-joint