

Le mot de la Présidente

Cette enquête marketing des clientèles souligne notre volonté d'être efficacement au service des professionnels du tourisme afin de fournir des données primordiales, permettant à chacun, s'il le souhaite, d'adapter son activité en fonction de la nature et des besoins de sa clientèle et d'aller à la conquête d'une clientèle nouvelle.

Une meilleure connaissance des profils, motivations, habitudes, dépenses et attentes des touristes est indispensable, elle nous permettra de disposer d'informations primordiales pour orienter nos choix stratégiques en matière de développement touristique et de promotion.

Mais ce dispositif n'est rien sans votre précieuse et indispensable participation !

Nous tenons à vous remercier chaleureusement pour votre future collaboration, symbole de votre implication et de votre volonté à travailler au développement de la Région Champagne-Ardenne au niveau du Tourisme et de l'aménagement du territoire.



Régine Pillière
Présidente du Comité Régional du Tourisme
de Champagne-Ardenne



Votre prochaine conquête

Enquête Marketing des Clientèles

Mode d'emploi

Des problèmes, des questions, besoin de questionnaires supplémentaires.....merci de contacter :

Séverine PORTET, chargée de mission au Comité Régional du Tourisme de Champagne-Ardenne au :

Tél. : 03 26 21 85 80

Fax : 03 26 21 85 90

Courriel : portet@tourisme-champagne-ardenne.com



Qu'est-ce que l'Enquête Marketing des Clientèles (E.M.C.) ?

L'enquête Marketing des Clientèles est une enquête terrain visant à améliorer notre indispensable connaissance de la typologie des clientèles par territoire touristique afin de mieux appréhender et répertorier leurs besoins et attentes.

Cette enquête consiste à interroger la population touristique pendant 1 an (de mars 2007 à fin février 2008), par le biais de questionnaires auto-administrés posés à côté d'urnes pour le dépôt. Les urnes et questionnaires seront installés dans 225 relais d'enquête (structures touristiques telles que les O.T./S.I., hôtels, campings, gîtes ruraux, chambres d'hôtes, musées, châteaux, parcs d'attraction,...).

Pour inciter davantage de touristes à répondre, un jeu-concours avec de nombreux lots est organisé.

Nous attirons votre attention sur le fait que la grande majorité des questionnaires doivent être remplis par des touristes¹ et non des excursionnistes. Toutefois, si nous possédons des questionnaires d'excursionnistes en nombre suffisant, nous exploiterons cette partie de la population visiteuse mais ce n'est pas l'objet principal de notre enquête. Les touristes venant pour des raisons professionnelles peuvent également remplir les questionnaires.

Pourquoi une telle enquête ?

Cette enquête vise à connaître le profil, les motivations, les habitudes de séjour, les dépenses sur notre territoire et les attentes des touristes de la région Champagne-Ardenne par territoire touristique, par type de structure (hôtels, musées,...),....

Cette enquête permettra de :

- * contribuer à une meilleure connaissance de la clientèle aussi bien au niveau des territoires, des départements que de la région.
- * disposer d'informations à caractère opérationnel pour orienter les choix stratégiques en matière de développement touristique et de promotion.
- * renforcer le partenariat entre le C.R.T, les C.D.T., les O.T. / S.I. et les professionnels du tourisme de Champagne-Ardenne.

L'E.M.C. permettra de dresser des fiches Clientèles par territoire touristique, par département, au niveau régional, par type de structure "La clientèle des hôtels de Champagne-Ardenne" par exemple, etc.... Ces fiches feront l'objet de publications de l'Observatoire Régional du Tourisme de Champagne-Ardenne.

Les premiers résultats seront disponibles en juin 2008.

Les questionnaires

Les questionnaires sont disponibles en 4 langues : français, anglais, allemand et néerlandais. Vous trouverez dans le fichier ci-joint les questionnaires. Le C.R.T. reste à votre disposition dans le cas où vous manqueriez de questionnaires.

Le questionnaire devra être plié en deux pour être inséré dans l'urne.

Les urnes

Une urne vous a été livrée. Elle devra être montée par vos soins. Selon les structures, les urnes devront être ouvertes tous les mois ou tous les deux mois ou sur les 5 mois de la saison pour les campings. Les questionnaires (par 50) devront être insérés dans les enveloppes T prévues à cet effet. Les enveloppes devront être retournées le 27 des mois concernés.

La société Eurema se chargera de saisir les questionnaires et d'exploiter les résultats.

Les urnes doivent être placées sur des endroits visibles (comptoir, banque d'accueil,...).

Votre rôle dans le dispositif est essentiel

Il consistera à inciter les touristes à remplir les questionnaires et à les déposer dans l'urne. Des enveloppes T pour le retour vous seront transmises afin que vous n'ayez à supporter aucun coût financier.

Afin de vous aider et de valoriser cette action auprès de votre clientèle, nous avons mis en place un jeu-concours d'une valeur globale de 2 500€.



Les lots du jeu-concours²

- un week-end "sur les traces de Renoir" de 2 nuits pour 2 personnes en demi-pension dans l'Aube (Essoyes)
- un week-end thermalisme en Haute-Marne (Bourbonne-les-Bains)
- un vol en montgolfière - Air Tonic dans la Marne
- un week-end Ornithologie avec la L.P.O. sur le Lac du Der
- un week-end Gibier dans les Ardennes
- ouvrages : 5 "Champagne-Ardenne, corps et ame", 5 "La Marne, pays du Champagne", 5 guides bleus Hachette, 10 "Que faire en Champagne-Ardenne" Ed. ; Dakota, 14 "Balades Nature en Champagne-Ardenne" Ed. Dakota, 10 "Almanach joyeux de la Champagne"



Crédits photos : CDT Marne Air Tonic, JLC Syren - CRT Champagne-Ardenne Greg Oxley

2 = Le règlement sera déposé chez Maître Guiset, huissier de justice à Châlons-en-Champagne.

1 -Touriste (selon la définition de l'Observatoire National du Tourisme) = personne passant au moins une nuit hors de sa résidence principale