# GUIDE de la FICHE PARFAITE



# **1. PHOTOS DE BONNE QUALITÉ**

On ne misera jamais assez sur l'importance d'avoir de belles photos de qualité en tourisme. Avant de se rendre chez vous, les gens veulent savoir à quoi s'attendre, veulent voir les chambres, le site, l'environnement, etc. On est en mode séduction, on doit les faire rêver et leur donner envie d'aller vous voir. C'est plus difficile de leur donner cette envie avec une photo de basse qualité qui va se retrouver pixellisée, car le fichier n'est pas assez volumineux. Bien sûr, cela exige certain frais, mais il s'agit tout de même de l'image de votre entreprise. De plus, avec les appareils de qualité que nous avons aujourd'hui et même les téléphones intelligents, il est de plus en plus facile de prendre de magnifiques photos.

Tourisme Chaudière-Appalaches offre le service de prise de photos professionnelles à ses membres pour 195\$ (incluant 10 à 15 photos), selon certaines modalités et disponibilités - Informez-vous !

QUOI FAIRE ? Présentez 10 à 12 photos, mais attention misez toujours sur la qualité plutôt que la quantité : mieux vaut 5 belles photos de bonne qualité que 10 photos de moins bonne qualité !

- 1 Photo « Vedette » qui représente bien l'expérience de l'endroit
- 1 Photo qui présente l'extérieur de votre entreprise
- 1 Photo qui présente l'accueil en misant sur votre équipe dans l'action
- 2-3 Photos qui présentent vos produits
- 2-3 Photos qui présentent l'ambiance (avec des gens au naturel qui vivent l'expérience éviter les photos d'endroit vide)
- 2-3 Photos qui démontrent vos éléments distinctifs et uniques
- 1 Vidéo qui démontre bien l'expérience vécue dans votre entreprise





VILLAGE AVENTURIA



LA CHARLOISE



LA LIBELLULE, RESTO CONVIVIAL



# 2. AVIS DE LA CLIENTÈLE

De plus en plus, les clients potentiels regardent les avis en ligne avant d'acheter un produit ou un service. Ces derniers font énormément confiance au avis en ligne et les incluent dans leur processus d'achat. Lors d'avis négatifs, vous pouvez remédier à la situation via des explications et des ajustements. En plus de vous permettre d'améliorer votre offre et vos services, cela démontre à la clientèle que vous êtes à son écoute.

Cette fonction s'active automatiquement dès que votre entreprise a cumulé plus de 10 avis sur Trip Advisor, Google et Facebook.

QUOI FAIRE ? Assurez-vous que votre entreprise soit présente sur au moins l'une des 3 plateformes suivantes Trip Advisor, Google, Facebook (sinon les 3 plateformes) et répondez fréquemment aux commentaires pour démontrer votre écoute ainsi que l'importance de la qualité de l'expérience pour la clientèle.

Si vous êtes présents sur les plateformes mentionnées, mais que les avis ne s'affichent pas dans votre fiche de membre, contactez Louis Chamberland au 418 831-4411 poste 300 pour activer cette fonction dans votre fiche.



PARC RÉGIONAL DU MASSIF DU SUD

# **3. DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE**

Une description soignée de votre entreprise a pour objectif de faire connaître l'expérience que vous proposez aux visiteurs. L'objectif est de demeurer simple et concis dans l'information présentée et d'y apporter une touche sympathique propre à votre entreprise.

QUOI FAIRE? Gardez toujours dans votre esprit le côté séduction. Si vous avez plus d'une fiche dans différentes catégories de produits, adaptez chacun de vos textes en fonction du produit présenté. Relisez vos textes et faites-les également lire par quelqu'un, cela vous donnera un point de vue externe et vous permettra de détecter les fautes d'orthographe s'il y a.

### DOMAINE JOLY-DE LOTBINIÈRE

### En quelques mots

Promenade en forêt, observation des oiseaux, photographie et balade au fleuve (8 km) sont quelques-unes des activités que vous offre le Domaine Joly-De Lotbinière. Reconnu comme l'un des plus beaux jardins d'Amérique du Nord, il vous propose la découverte de plus de 2 300 variétés dont plus de 300 plantes tendances réparties au sein de 11 jardins, l'exploration des expositions à la Maison de Pointe Platon (histoire de la famille, broderies et dentelles) et de sa galerie d'art. Sur la rive sud du fleuve St-Laurent, à 40 minutes à l'ouest de Québec, ce site naturel exceptionnel est idéal pour se ressourcer et un endroit de prédilection pour tous les amateurs de nature, de jardinage, d'histoire, d'ornithologie (plus de 180 espèces), de photographie et de marche (2,4 km). Dégustez les excellents produits du terroir à notre café-terrasse ou faites un pique-nique à l'ombre des grands arbres centenaires. Le Domaine Joly-De Lotbinière, un secret bien gardé qui vaut le détour!

# 4. COORDONNÉES, HORAIRE ET TARIFS

Affichage de vos coordonnées détaillées afin que le client puisse vous rejoindre facilement. Ces informations sont cliquables et nous permettent de récolter des statistiques qui vous permettent, entre autres, de comparer vos résultats avec la moyenne des entreprises de la même catégorie que vous.

Mise à jour régulière de vos horaires et vos tarifs, s'il y a lieu, et selon les saisons. Cela permet d'informer vos clients rapidement et d'éviter la confusion.

QUOI FAIRE? Dans l'Intranet des membres dans l'onglet «Fiches du membre », assurez-vous de tenir constamment ses informations à jour, c'est la clé pour faciliter la planification d'un séjour chez vous.

Important : Le fait de ne pas avoir ces informations et de rediriger vers votre site Web pourrait créer de la déception, voire de la frustration, auprès de la clientèle qui cherche à avoir rapidement ces données pour planifier leur séjour.

### Tarifs

Accès au parc, aux aires de jeux, à l'aire de pique-nique et aux aménagements floraux gratuits. Frais pour la plage, les glissades d'eau et la location d'embarcations. Frais pour la location de salle. Consultez notre site web pour avoir la tarification complète.

#### COORDONNÉES

383, avenue Rose-Anna-Giroux Sainte-Marie Québec, G6E 3X5 <u>info@maisonjavachon.com</u>



### Horaire

Juin à septembre, tous les jours : 9 h à 16 h. Nous vous accueillerons avec plaisir! Informez-vous!

Le reste de l'année: sur réservation uniquement, du lundi au v Fermé pendant les vacances de Noël.

5

### Tarifs

Adultes : 8 \$ Aînés: 7\$ 6 à 17 ans :4 \$ Famille (2 adultes et 2 enfants): 20\$ 5 ans et moins : gratuit. Rabais de groupes

# **5. LOCALISATION**

Positionnement précis de votre entreprise sur la carte interactive. Cela permet même au client d'obtenir un itinéraire directement jusqu'à votre entreprise.

QUOI FAIRE ? Dans l'Intranet des membres dans l'onglet « Adresse de l'entreprise », assurez-vous de bien localiser sur la carte votre entreprise et le tout ce fera automatiquement sur votre fiche de membre.



### Localisation

# 6. RÉSERVATION EN LIGNE

Encore une fois dans le but de faciliter la planification d'un séjour touristique, la fonction « Réservation en ligne » est de plus en plus utilisée. Tous les membres qui ont un lien vers un système de réservation peuvent se prévaloir de cette fonction qui est très apprécié par la clientèle qui recherche encore une fois la facilité.

QUOI FAIRE ? Dans l'Intranet des membres dans l'onglet « Fiches du membre », vous avez la possibilité d'ajouter un lien d'accès direct vers votre système de réservation en ligne, via le URL de réservation.

Générales	Outi     Non	PARTAGER		
Nom de l'entreprise* Cote d'accessibilité Exception attraits touristiques Date d'adhésion* # de réservation BQ	Hampton Inn & Suites by Hilton  Non accessible Accès partiel Accès total  Oui Non 2016-03-30	COORDONNÉES 1170, rue de Courchevel Lévis Québec, G6W 0M3 ndesbiens@logisco.com		
URL de réservation	https://secure3.hilton.com/fr_FR/hp/reservation/book.htm?execution=e1s1	418 839-XXXX		
# Établissement CITQ # de l'hôtel sur Booking.com	2 0 2 0	1 844 830-XXXX		
Booking: Retirer à la demande de l'hébergement Services offerts	O Oui   Non	Demande d'informations		
	<ul> <li>Rabais pour les membres de La Federation québécoise de camping et de caravaning (FQCC)</li> <li>Rabais pour les membres du CAA</li> </ul>	Site internet		

# 7. CERTIFICATIONS ET DISTINCTIONS

Dans le même esprit que la citation et les avis de clientèle, les certifications et distinctions sont présents pour venir confirmer la qualité de l'expérience vécue dans l'entreprise. Ces éléments sont évidemment très recherchés par la clientèle touristique puisqu'ils viennent appuyer la crédibilité de l'entreprise en octroyant un sceau de qualité, ce qui a pour effet de rassurer le client dans sa prise de décision.

QUOI FAIRE ? Dans l'Intranet des membres dans l'onglet « Certifications » ajoutez les certifications et des regroupements dont fait partie votre entreprise ainsi que des distinctions reçues dans le cadre des Grands Prix du tourisme.



# 8. DOCUMENTS ET MENU EN LIGNE

Une autre belle façon de donner de l'information supplémentaire à la clientèle est de mettre de l'avant certains de vos documents promotionnels. C'est simple à faire : en un seul clic vous démontrez votre souci de bien renseigner et servir le client.

QUOI FAIRE ? Dans l'Intranet des membres dans l'onglet «Ajout de documents », ajoutez vos documents en format PDF (affiche, dépliant promotionnel, carte de sentiers, menu, etc.)



# 9. ACTIVITÉS ET ÉVÉNEMENTS À VENIR

Démontrer votre dynamisme en mettant de l'avant vos diverses activités et événements à venir. Pour le client il est toujours intéressant de savoir ces éléments lorsqu'il planifie son séjour touristique.

QUOI FAIRE ? Dans l'Intranet des membres dans l'onglet « Activités spéciales », affichez en ordre chronologique les activités organisées par votre entreprise.

### Activités et événements

### DIMANCHES MARINS - L'incroyable tour du monde d'Élise Gagnon et Frank Catton

52 pays et 378 ports ont jalonné l'odyssée d'Élise Gagnon et Frank Catton. Découvrez l'histoire de ce couple d'artistes canadiens qui ont parcouru le monde pendant 33 ans à bord de leur voilier. Conférence à 13 h 30 Sur réservation : 418 838-8202 **16 juillet 2017** 

#### Sortie en Zodiac spécial Rendez-vous naval

À 14 h 30 et à 15 h 30 - Une occasion unique d'avoir une perspective inoubliable sur ces magnifiques voiliers, le tout commenté par le journaliste Gilles Jobidon. Places limitées, \$. Réservation obligatoire : www.excursionsmaritimesquebec.com 19 juillet 2017

### ESCALES EN FAMILLE - Cap aux Vents

Contes et bricolages avec le conteur Denis Trudel. Création et réalisation de voiles qui se transformeront en cerfs-volants. Matériel fourni. À 13 h 30, 14 h 15 et 15 h 30 Places limitées, sur réservation : 418 838-8202 20 juillet 2017

## ESCALES EN FAMILLE - Le monde fascinant des noeuds marins

Atelier familial pour expérimenter les noeuds marins en compagnie d'un marin à la retraite. À 11 h et à 13 h 21 juillet 2017

# **10. REDIRECTION VERS VOS MÉDIAS SOCIAUX**

Les médias sociaux font maintenant parti de nos vies. Les clients souhaitent savoir si vous êtes disponibles sur ces plateformes et apprécient vous visiter sur celle-ci pour mieux se renseigner sur votre entreprise.

QUOI FAIRE ? Dans l'Intranet des membres dans l'onglet « Informations de l'entreprise », ajoutez les liens directs vers vos différents médias sociaux, ce qui permet à la clientèle de vous suivre et devenir fidèle à votre entreprise.



# **11. OFFRES ET PROMOTIONS**

Les sections « Forfaits » et « Promotions » n'existant plus, il est tout de même possible d'afficher ceux-ci dans votre fiche de membre, et ce, gratuitement.

## QUOI FAIRE ? Complétez le formulaire

Si vous avez besoin de plus d'informations concernant cette section, communiquez avec Frédéric Vachon, technicien marketing au fvachon@chaudiereappalaches.com ou au 418 831-4411 poste 270.

### Offre et promotions



# 4 NOUVELLES SECTIONS

# **12. UNE CITATION PERCUTANTE**

Les visiteurs potentiels sont à la recherche d'avis et de commentaires sur l'expérience vécue dans votre entreprise. Plusieurs plateformes rendent facilement disponibles les avis, commentaires, sur le type d'expérience vécue chez vous. L'ajout d'une citation permet tout simplement d'ajouter de la crédibilité à votre entreprise et un sentiment de sincérité face à l'expérience.

QUOI FAIRE? Mettre de l'avant l'avis d'une personne influente, un journaliste, un blogueur de renom, ou même un client. Évidemment, plus l'avis viendra d'une personne influente plus cela ajoutera à la crédibilité à votre entreprise.

Pour compléter l'information dans votre fiche – Consultez la dernière page du document : Comment faire pour mettre à jour les 4 nouvelles sections ?

# Bain de pieds dans les eaux cristallines!

Le panorama du Mont Chocolat est magnifique, ouvert sur une mer vert émeraude de forêts protégées, où l'on ne distingue pas de traces de l'homme. C'est bien la meilleure des raisons de randonner.

Violaine Ballivy, La Presse

# **13. VOS COUPS DE CŒUR**

Dans leur processus de planification, les visiteurs potentiels sont à la recherche d'incontournables facilement repérables. En ajoutant cette information à votre fiche, vous vous assurez d'avoir un discours clair et concis auprès du client. Ainsi, vous facilitez sa prise de décision et vous répondez à la question ultime qu'il se pose : Pourquoi devrais-je absolument visiter cet endroit, quelles sont les particularités qui valent le détour ?

QUOI FAIRE ? Inscrire minimalement 2 coups de cœur et ce, jusqu'à un maximum de 6 coups de cœur. N'oubliez pas, il faut être clair et concis et misez sur des éléments qui se distingue des autres, qui sont uniques à vous.

Pour compléter l'information dans votre fiche - Consultez la dernière page du document : Comment faire pour mettre à jour les 4 nouvelles sections ?

## Nos coups de coeur

- Pique-nique de saveurs locale Fromages, saucisses, terrines, gelées, quiches,...
- Dormez dans notre loft intime
   Un déjeuner gourmand à base des produits de
   la ferme !
- Familles et enfants Jeu de piste(rallye photo) et entrez dans un univers ludique

- Visite à la ferme
   Visite libre de la chèvrerie ou une visite guidée
- Fromages certifiés bio Chèvre Frais, fromages à tartiner, Le Galarneau, Le Tirelune

# 14. VOTRE RÉSEAU «TANT QU'À FAIRE»

Les visiteurs potentiels sont constamment à la recherche de bons endroits référés par les gens du coin. Vous représentez un expert local à leurs yeux. Combien de fois avez-vous répondu à la question : Quels endroits me recommandez-vous de visiter dans le coin ? En ajoutant cette information à votre fiche, vous vous assurez de rendre service au client en facilitant la planification de son séjour. Du même coup, cela permet de structurer facilement l'offre de séjour dans votre secteur et ajoute des arguments pour le client à venir chez vous.

QUOI FAIRE ? Pensez d'abord à votre client et recommandez 3 entreprises qui sont susceptibles d'être grandement appréciées par une clientèle similaire à la vôtre. Par exemple, si vous ciblez la famille, pensez aux endroits les plus agréables pour cette clientèle et pas nécessairement celles qui sont les plus à proximité de votre entreprise.

Pour compléter l'information dans votre fiche - Consultez la dernière page du document : Comment faire pour mettre à jour les 4 nouvelles sections ?







PARC DES CHUTES D'ARMA



# **15. SECTION « POUR VRAI »**

Les visiteurs potentiels sont curieux et friands de vivre de vraies rencontres avec « du vrai monde ». Les gens veulent vivre de vraies expériences, des moments empreints de sincérité, d'émotions. Le nouveau positionnement de la Chaudière-Appalaches mise d'ailleurs sur cet aspect. En ajoutant une anecdote à votre fiche, vous vous assurez de montrer une première facette « plus humaine » à votre personnalité d'entreprise. Cela donne le goût au client d'en connaître davantage sur la personne derrière l'entreprise et ainsi ajoute un élément de curiosité à visiter l'endroit.

QUOI FAIRE ? Inscrire en quelques mots, une anecdote, un fait cocasse vécu, une passion qui vous motive, une information surprenante sur les débuts de l'entreprise, une rencontre qui vous a émue, etc.

Pour compléter l'information dans votre fiche - Consultez la dernière page du document : Comment faire pour mettre à jour les 4 nouvelles sections ?





" À tous les matins, lorsque je traverse le pont qui mène ici, je me dis: "Comme je suis chanceuse de travailler dans un endroit aussi magnifique, avec des gens sympathiques et une clientèle en or!" "

Diane Laflamme, Auberge des Glacis

# COMMENT FAIRE POUR METTRE À JOUR LES 4 NOUVELLES SECTIONS





### Étape 3 : Votre fiche apparaît, descendez votre curseur en bas et cliquez sur SUIVANT



### Étape 2 : Dans la colonne Action, cliquez sur le crayon pour modifier votre fiche principale

### Fiches du membre

Numéro 🔤	Actif 👻	Type 🗘	Туре 💠	Nom de l'entreprise	Principale 💲	Action
65631		Hébergement	Hôtel	Auberge des Glacis	~	1
65632	~	Restaurants	Restaurant	Auberge des Glacis		1
66357	~	Réunions	Réunions	Auberge des Glacis		1
66487	~	Hébergement	Auberge	Auberge des Glacis		1
67613	~	Activités et attraits	Centre de santé	Auberge des Glacis		1

### Étape #4 : Complétez les 4 nouvelles sections en cliquant sur « suivant » à chaque étape

#### Nouveauté 1 : Section - Nos coups de coeur

s coups de caur sont des éléments forts qui vous distingue des autres entreprises. ADATAGE POUR VOITRE ENTERPRISE. Dans large processos de planification, las vialeurs potentiels sont à la des de déclaine et vous vous assures d'avoir déclardend in la de déclaine et vous processos de la de déclaine et vous fis de de de de déclaine et vous fis de de de déclaine et vous fis de de de déclaine et vous fis de							
UOI FAIRE ? Inscrire minima oncis !	lement 2 coups de cœur et ce, jusqu'à un maximum de 6	coups de cœur. N'oubliez pa	ıs, il faut être clair et				
Générales							
Voulez-vous ajouter du conten	u dans la nouvelle section « Nos coups de coeur » ?						
<ul> <li>Oui</li> <li>Non</li> </ul>							
Français English							
Titre*	Massothérapie						
		Caractères : 13/30					
Description <sup>®</sup>	Massages californien, suédois, hawaien. Pierres chaudes.						
		Caractères : 56/60					
Titre*	Le terroir en vedette	Caractères : 21/30					
Description*	Le Chef utilise 70 produits de la Chaudière-Appalaches.						
		Caractères : 55/60					
Titre	Domaine et sa rivière Tortue	Caractères : 28/30					
« Retour Suivant							