

JOURNEE TECHNIQUE

Tourisme et vente sur Internet : méthode et indicateurs clés

Mardi 1^{er} avril 2008

Cette journée vise à proposer des éclairages juridiques, marketing et économiques à prendre en compte pour toute démarche de commercialisation sur Internet. Elle fait suite à la publication en 2007 par ODIT France de « *Tourisme et vente sur Internet, Investir sans se tromper* ».

9h30 Accueil des participants

9h50 Introduction générale par **Philippe MAUD'HUI**, directeur Ingénierie et Projets à ODIT France

10h00 Panorama de l'e-Tourisme en France par **Philippe FABRY**, responsable Nouvelles Technologies à ODIT France

Connaître les attentes des clientèles

10h10 Ludovic DUBLANCHET, chargé de mission e-tourisme à l'ARDESI – Midi-Pyrénées.
Etude sur les attentes et les comportements des internautes

10h30 Questions-réponses avec la salle

Mise en place d'une démarche de commercialisation

10h45 Cadre juridique de la vente de voyages et de séjours par **Jean-Luc PECQUEUX**, chargé des affaires juridiques à ODIT France

- La vente de voyages et de séjours (code du tourisme) par les organismes locaux de tourisme
- Internet un outil d'intégration des fonctions d'hébergement, de promotion et de commercialisation
- L'intérêt général à l'ère d'Internet

11h05 Questions-réponses avec la salle

Comment vendre en ligne : obligations des vendeurs et consommateurs

11h20 Eric BARBRY, avocat à la Cour d'appel de Paris, directeur du pôle Communications électroniques & Droit du Cabinet Alain BENSOUSSAN :

- CNIL (déclarations, fichiers)
- LCEN : ce qu'on peut faire et ne pas faire (prospection, contrat électronique, archivage des transactions, double clique)

11h50 Questions-réponses avec la salle

12h05 Déjeuner

Le modèle économique de la commercialisation d'une offre touristique sur Internet

13h45 Indicateurs clés de la réussite : ratios clés marketing et commerciaux – mutualisation et effets induits sur l'organisation par **Claude BANNWARTH**, directeur de Lancéa Développement

14h30 Débat avec la salle

Mieux qualifier le profil des internautes, comprendre et comparer l'expérience des visiteurs. Comment optimiser les sites Internet ?

15h00 Présentation de la démarche entreprise par la Bourgogne, par **Yann BELLET**, chef de service Développement - Veille économique au Comité Régional du Tourisme de Bourgogne, **Dominique GOICHON**, Directeur de DGA Conseil et de **Georges MAO** Directeur Marketing de crmmatrix : comment identifier le fort potentiel des visiteurs, comment surfent-ils sur le site, comment évaluer la qualité de son site ? Comment mutualiser une telle démarche à l'échelle nationale ?

16h00 Questions-réponses avec la salle

16h15 Conclusion