

Communiqué
Biarritz, le 16 juillet 2013



**UNE PREMIERE EN EUROPE :
à BIARRITZ,
la vente de chambres
d'hôtels, activités, musées,
spectacles, etc.. est faite
dans la rue
par les équipes d'accueil !**

**La compétitivité touristique nécessitant d'être toujours plus performant notamment dans les relations avec ses clients,
BIARRITZ mise sur la qualité d'accueil pour se distinguer.
Pour cela, le Service Accueil de Biarritz Tourisme, l'office de tourisme et des congrès, a lancé le 15 juin dernier des initiatives innovantes pour aller à la rencontre des touristes.
A l'heure du touriste mobile, il faut que l'accueil soit mobile !**

DES INITIATIVES INNOVANTES



ACCUEIL MOBILE

Facilement identifiables par leur tenue logotée « Biarritz Tourisme info », et repérables grâce au scooter qui leur permet de se déplacer, les équipes d'accueil sillonnent la ville et se positionnent à ses points stratégiques les plus fréquentés (en particulier, marché le matin et l'après-midi : Rocher de la Vierge, place Sainte-Eugénie, Grande Plage, place Clémenceau, gare...).

Leur objectif est bien entendu de renseigner mais également, **grâce au matériel dont ils sont équipés** - imprimante et système de

paiement par carte bancaire mobiles, tablette connectée 3G reliée au système de réservation en ligne de Biarritz Tourisme- , **de vendre les prestations touristiques de toute la côte basque** : entrées aux sites et musées, hébergement, activités, soin thalassothérapie, cours de surf, excursions, spectacles, etc.

BIARRITZ HOURS

De plus, toujours dans ce souhait de "délocalisation", le service Accueil, pour offrir un meilleur service et instaurer **une relation différente avec les visiteurs**, propose des Biarritz Hours : **des points-rencontres "un lieu-un jour" dans des cafés/bars partenaires** pour échanger de manière plus conviviale et informelle avec eux. Dans ces rendez-vous de fin d'après-midi entre 18h30 et 20h, en plus des agents d'accueil de Biarritz Tourisme, des "locaux », nos « ambassadeurs » viennent partager leur passion et leur connaissance de Biarritz.

DES PREMIERS RESULTATS PROMETTEURS

Pour **Olivier LEPINE, Directeur Général de Biarritz Tourisme**, les premiers résultats sont prometteurs :

« Cette initiative est une première européenne et sans doute mondiale, et les retours que nous avons eus ont tout de suite été extrêmement positifs. Ces opérations ont été lancées le 15 juin, et un mois après, nous pouvons dire que c'est un franc succès. Non seulement, nous faisons des ventes dans la rue, mais nous nous sommes rendus compte que cela donne une image extrêmement positive de l'accueil touristique. Beaucoup de personnes viennent –touristes mais aussi locaux- nous féliciter de ces initiatives.

Il ne s'agit pas d'actions saisonnières, nous avons l'ambition d'adapter ce système pour une présence toute l'année.

Pour nous, pas de doute, l'avenir de l'Accueil est dans la rue. Et nous savons que déjà d'autres villes européennes s'intéressent de près à l'expérience de Biarritz... »

UNE DEMARCHE REFLECHIE

Ces initiatives novatrices sont le fruit d'une **longue réflexion menée par le Service Accueil de Biarritz Tourisme sur les attentes des clients.**

Maylis GARROUTEIGT, responsable du Service Accueil & Presse :

*« Nous nous sommes appuyés sur des tendances globales : la baisse de fréquentation physique des offices de tourisme, le développement du touriste « mobile », son exigence bien entendu d'une information fiable mais aussi d'une réponse instantanée. Nous avons également inclus dans notre réflexion le fait que le visiteur ne cherche pas de la technologie mais **du service et de l'expérience humaine**, de l'émotion. Il faut donc lui proposer de l'expérience qui lui permette d'enrichir sa visite.*

*Par ailleurs, si notre bureau d'accueil de Biarritz Tourisme accueille 200 000 visiteurs par an, nous nous sommes posé la question de savoir **combien de touristes visitant notre ville ne passaient pas par l'office de tourisme** ? Et ceux-là justement, comment les toucher ?*

Tous ces éléments ont alimenté notre réflexion, et nous avons défini 2 axes d'actions principaux :

*► Il faut **apporter l'information pratique** au touriste et non lui demander de venir la chercher à l'office de tourisme.*

► Il faut répondre à sa demande de **partager une émotion et de « vivre une expérience »** avec les locaux

Concrètement, à l'heure du touriste mobile, il faut que l'Accueil soit mobile. Pour répondre au plus près à la demande des touristes, c'est aux équipes d'accueil d'aller vers eux et non l'inverse. Et même si les nouvelles technologies sont une aide précieuse pour délivrer une information, l'humain reste au cœur de l'accueil. D'où notre souhait de « délocaliser » notre bureau d'accueil et de mettre en place notre projet « d'Accueil partout dans la ville » en impliquant tous les Biarrots».

LA COMMUNICATION AUPRES DES LOCAUX RECOMPENSEE PAR LE TROPHEE D'ARGENT DE LA POSTE



L'implication des Biarrots est apparue essentielle à la réussite du projet.

C'est pourquoi mi- avril 2013, tous les Biarrots ont reçu dans leur boîte aux lettres le kit d'accueil touristique de Biarritz Tourisme (pochette ci-contre) pour les sensibiliser à la qualité de l'accueil.

Partant du constat que chaque habitant de Biarritz, connaisseur de sa ville, est plus ou moins sollicité pour donner des conseils à ceux qui la découvrent, l'idée de ce « kit touristique » est d'être un outil d'accueil : les documents inclus dans la pochette (photo ci-dessous) -plans et guide touristique de Biarritz -permettent en effet à chaque Biarrot de pouvoir donner, à ceux qu'il accueille (parents, amis, locataires, inconnus croisés dans la rue...), les premières informations.

Dans cette jolie pochette, Biarritz Tourisme expose de plus son **projet d' « Accueil partout dans la ville »** avec la mise en place notamment **d'équipes d'accueil mobile** et de **rendez-vous « un jour – un lieu »**, les **« Biarritz Hours »**, pour permettre aux Biarrots passionnés de leur ville de rencontrer les touristes, de dialoguer avec eux, de leur faire partager leurs passions, de leur donner leurs conseils.

Cette opération de marketing direct a donné des résultats remarquables :

- 86% de taux d'ouverture,
- 93% des lecteurs ont conservé la pochette,
- plus de 8 lecteurs sur 10 ont déjà renseigné un touriste sur des lieux ou des événements présentés dans la pochette ou en avaient l'intention.

Surtout, près d'une cinquantaine de Biarrots, ont été « recrutés » dans le cadre de cette opération de publipostage, et se sont inscrits pour faire partie de ces ambassadeurs avides de partager leur connaissance de Biarritz avec les touristes. Depuis le 15 juin, certains d'entre eux participent aux Biarritz Hours organisés par Biarritz Tourisme dans les cafés de la ville.

Une campagne très impactante donc, qui a atteint son objectif de favoriser les échanges entre Biarrots et touristes, et de véhiculer l'image d'une ville ouverte et accueillante. Pour toutes ses raisons, **Biarritz Tourisme s'est vu décerner pour cette opération le Trophée d'Argent du Média Courrier 2013 remis par le Groupe La Poste le 25 juin dernier à Paris.**



Contact presse :

Maylis GARROUITEIGT
Responsable Accueil et Presse/ *Press manager*

BIARRITZ TOURISME

Javalquinto

F-64200 BIARRITZ

tél direct : +33 (0)5 59 22 41 71

maylis.garrouiteigt@biarritz.fr

www.tourisme.biarritz.fr

www.macotebasque.com



PHOTOS GENERALES DE BIARRITZ

libres de droits en haute définition à télécharger [Cliquez ici](#)

VISUELS DE CE COMMUNIQUE

libres de droits en haute définition à télécharger en cliquant sur la légende ou le visuel :



[Logo](#)



[Recto pochette du kit d'accueil touristique](#)



[Accueil mobile sur la Grande Plage](#)



[Scooter devant Biarritz Tourisme](#)



[Documents du kit d'accueil touristique](#)

