Travailler avec un organisateur de voyages

Pour étendre ses débouchés commerciaux et attirer de nouvelles clientèles, un professionnel du tourisme (hôtel, centre de vacances, camping, propriétaire de meublé…) peut faire le choix de travailler avec des intermédiaires que sont les organisateurs de voyages (tour opérateur, agence, autocariste, grossiste…)

CONTEXTE

Voyagistes, réceptifs, fournisseurs, agences de voyages traditionnelles ou en ligne : les façons de faire de chacun ont beaucoup évolué ces dernières années, laissant la place à une nouvelle forme d'intermédiation. Aujourd'hui, pour faire face aux évolutions de l'offre et de la demande, tous peuvent être amenées à produire des voyages, à entrer en contact avec les prestataires touristiques des destinations qu'elles souhaitent mettre en catalogue ou proposer en réponse à une demande...

LA DROME EN CATALOGUE

La Drôme est de mieux en mieux représentée dans les catalogues de vente des voyagistes. Certains territoires sont même directement associés à la Provence. La Drôme est synonyme de bien vivre, bien manger et d'authenticité. Pour bon nombre de clients, c'est déjà le Sud donc les couleurs, la chaleur, etc. …

La plupart du temps, les demandes concernent les campings 3/4*dans un cadre plutôt campagnard, les locations plutôt de grand confort (villas avec piscine…) et les hôtels 2 / 3* (généralement avec minimum 20 chambres) ou 4* (généralement pour des plus petits groupes).
La clientèle (qui, pour des vacances dans la Drôme, passe par ces « intermédiaires » du tourisme) est majoritairement une clientèle individuelle (ou petits groupes constitués). L'Europe du nord reste le principal marché émetteur.

L'ADT de la Drôme est régulièrement présente sur les grands salons professionnels (« Rendez-vous en France » chaque année fin mars, « Destination Vignobles » ponctuellement) et constate que l'intérêt des organisateurs de voyages pour la Drôme est croissant.

A l'occasion de ces salons, d'autres opérations de promotion BtoB (**workshops**,…) ou d'un contact direct dans l'année, l'ADT de la Drôme peut orienter un organisateur de voyages dans ses recherches, voire être amenée à le recevoir sur place, le plus souvent dans le cadre d'un **éductour**. La fiche pratique « Accueillir et tirer parti d'un éductour » est alors envoyée aux prestataires touristiques partenaires.

AVANTAGES A TRAVAILLER AVEC UN ORGANISATEUR DE VOYAGES

- **être représenté à l'étranger** (l'organisateur de voyages avec qui vous travaillez assure un gage de qualité, même pour les clients qui traitent en direct)
- **bénéficier d'une nouvelle clientèle** (allongement de la saison)

De manière générale, dans certains pays européens, les **taux d'intermédiation** restent élevés. Ainsi, pour la destination France, on relève les taux suivants (*Source* : Atout France) :

- 55% aux Pays-Bas (via TO et OTA : Booking, Expedia...). Tendance : de moins en moins de ventes sur les destinations AURA (sauf campings) et de plus en plus d'agents de voyages indépendants qui répondent aux demandes clients en direct.
- 20% en Allemagne. Or sur ce marché, en 2017, les tours opérateurs (TO) ont enregistré une hausse des réservations notamment sur la destination France (hausse à deux chiffres pour certains d'entre eux)
- 17% au Royaume-Uni
- 19% en Belgique
- de 10 à 30% pour la Scandinavie en fonction de la thématique et de la destination

La Drôme Tourisme - Pro

Accompagnement et conseils en matière de distribution pour :
- vous renseigner sur les activités de différents organisateurs de voyages (en collaboration avec le CRT Auvergne-Rhône-Alpes et les bureaux d'Atout France) ;
- vous faire connaître auprès de prescripteurs ciblés ;
- comprendre le fonctionnement de l'intermédiation et les pratiques commerciales des TO ;
- vous préparer à la première rencontre / visite / négociation ;
- étudier la faisabilité d'actions de promotion conjointes (recherche de partenaires, aide à l'organisation d'éductour, participation à un salon professionnel)

Contact :
Bénédicte SEGURET
Chargée de mission
Accompagnement à la commercialisation
04 75 82 19 20
bseguret@ladrometourisme.com
pro.ladrometourisme.com

Note d'information et de vulgarisation réalisée par l'Agence de Développement Touristique
Eté 2019

Les informations contenues dans ce document ne se substituent pas aux textes et à la documentation officielle en vigueur.

POUR TRAVAILLER AVEC UN ORGANISATEUR DE VOYAGES, IL FAUT…

- pouvoir consentir un **allotement** (prise en main de votre planning de réservation pendant une durée déterminée) si tel est le fonctionnement du TO (mais ce n'est pas le cas de tous). Certains TO spécialisés préfèrent en effet travailler en « request » ou « **free sale** » (sans allotement).
  Concernant l'allotement, – certains TO acceptent les négociations pour commencer par un petit allotement ou vous permettent sur demande de « reprendre » la gestion de certaines périodes (le délai de rétrocession peut également faire l'objet d'une négociation)

- accepter une **commission** sur les prix publics (15 à 20% en général) – les TO, surtout ceux travaillant uniquement sur l'hébergement, ne peuvent accepter la majoration des tarifs.
  A noter : les frais de Marketing & Distribution de votre offre sont alors assurés par le TO en fonction de ses actions en la matière (qu'il est souhaitable de vous faire préciser au moment des négociations). Certains TO disposent d'un important réseau de distribution, parfois dans de nombreux pays européens (ce qui permet à l'hébergeur de toucher plusieurs marchés différents à partir d'un seul partenariat).

GLOSSAIRE UTILE POUR TRAVAILLER AVEC UN ORGANISATEUR DE VOYAGES, UN DISTRIBUTEUR…

ALLOTEMENT : accord passé entre le distributeur et le prestataire qui garantit la disponibilité du produit (par exemple d'une chambre) pendant une période de temps donné et à un tarif négocié.
L'allotement peut être rétrocédé si le produit n'est pas vendu à une certaine date.

CENTRALE DE RESERVATION ou OTA (ONLINE TRAVEL AGENCY) : à ne pas confondre avec le tour-opérateur.
Il s'agit d'un vendeur en ligne de prestations sèches et ce en grandes quantités. Attention, ils prélèvent souvent de grosses commissions. Ex : booking.fr

COMMISSION : il s'agit pour le prestataire de la différence de tarif entre le prix public et le prix consenti au voyagiste qui exigera, en effet, la garantie d'obtenir des tarifs inférieurs d'un montant défini par le contrat. Le tarif qui lui est accordé doit être inférieur d'environ 15 à 25 % au tarif public.

CONTINGENT : nombre d'unités d'hébergement mises à disposition du voyagiste qui seul peut effectuer des réservations.

DELAI DE RETROCESSION : le contingent non vendu par le voyagiste est rétrocédé plusieurs jours ou semaines avant la période de séjour. C'est une durée et non une date fixe. Le délai de rétrocession est variable, souvent il diffère selon la saison (très court en basse saison, plus long en haute saison).

EDUCTOUR : voyage de découvertes organisé pour un groupe de professionnels du voyage dans le but de promouvoir une destination et de présenter directement sur place un produit ou une offre spécifique en rapport avec leurs clientèles cibles.

INCENTIVE : séjour ou activité ayant pour but de tester une équipe de travail en dehors de son environnement quotidien (tests de compétitivité ou au contraire de liens pour le travail en équipe, etc.). Il s'agit d'une technique utilisée par les ressources humaines des grandes entreprises dans le cadre de formations.

REQUEST : requête effectuée par le distributeur pour s'assurer de la disponibilité d'un produit auprès du prestataire (quand il n'y a pas de contrat d'allotement).

INTERMEDIATION : propension à réserver des voyages et séjours par un intermédiaire de la distribution.

TAUX D'INTERMEDIATION : part des séjours vendus via un intermédiaire (tour opérateur, agence de voyage, agence de vente en ligne...)

VENTE EN FREE SALE (VENTE LIBRE) : cela permet au prestataire de disposer d'une liberté pour gérer lui-même les disponibilités qu'il met en vente.

WORKSHOP : salon professionnel qui se décline sous forme d'ateliers ou de rendez-vous pris à l'avance et permet de véritables rencontres à caractère commercial.

N'hésitez pas à nous contacter pour tout échange, conseil ou contacts commerciaux.