

É c o u t e q u a l i t a t i v e



**Développeurs de territoires
touristiques**

Stations, sites touristiques, villes,
départements, ...

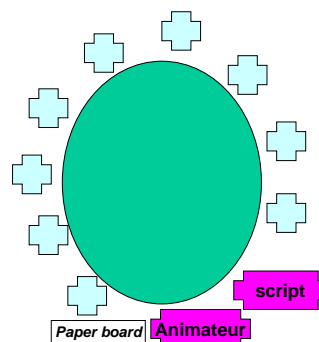
*Savez-vous tout le mal que vos clients
pensent de vous ?*

■ **Donnez-vous des éléments objectifs pour
faire évoluer votre offre, votre accueil, votre
façon de vendre et fidéliser vos clients.**

■ **Découvrez les champs de progrès attendus
par vos clients.**

■ **Organisez vos réponses en fonction de la
hiérarchie des attentes vraies de vos clients.**

Schéma d'une table ronde focus



Les méthodes de travail

Nous travaillons avec une méthode élaborée avec les sociologues et psychologues de recherche : les tables rondes focus.

- Les tables rondes consistent à regrouper 10 à 14 personnes appartenant au cœur de cible.
- Les personnes s'expriment autour d'un guide d'animation soigneusement préparé et timé.
- Les réunions sont animées par un spécialiste de l'écoute et de la gestion de groupes.
- Un script à ses côtés prend des notes.
- Les réunions sont enregistrées.
- Le dépouillement s'effectue à froid.

- La première partie est nécessairement générique sur les critères et les processus de choix de la destination touristique.
- Un temps important est consacré d'un véritable travail d'évaluation individuelle du site concerné. Des éléments chiffrés et précieux, apparaissent alors dans les logiques d'évaluations individuelles.
- Le débat collectif reprend ensuite..
- La réunion s'achève sur un travail créatif permettant de dégager des priorités collectivement partagées.

Le résultat

- Nous obtenons rapidement l'appréciation du site.
- Les forces et les faiblesses en terme de :
 - Concept / Contenu / Réalisation / Accueil
 - Prix
 - Commercialisation / outil de promotion
 - Communication
 - Relation au territoire
 - Relation aux tendances de consommations touristiques
- Bien menées, les tables rondes démontrent les convergences reposant sur le principe de la plus grande idée fédérative et non sur celui du plus petit commun multiple.

Méthodologie de travail

Constitution d'un groupe de travail

- Le cabinet constitue un groupe de travail de personnels qui seront amenés à exploiter les informations.
- Nous clarifions ensemble les enjeux, les risques, les points sur lesquels l'information est réellement utile ; hiérarchisons les attentes d'exploitation.
- Les critères de sélection des personnes participantes sont débattus ; les méthodes de prise de contact sont clarifiées (annonce ou contact mail ; téléphone ; courrier ; selon les cas).
- La trame du guide d'animation est abordée sur sa structure.

Préparation des tables rondes focus

- Le cabinet prend alors en charge la gestion des tables rondes.
- Les personnes sont contactées et la sélection s'opère.
- La préparation logistique de l'opération est assurée par le cabinet.
- Le plus important reste évidemment le travail sur le guide d'animation débattu en réunion des consultants. Le guide définitif est transmis pour avis au client et un filage s'effectue.

Animation de la réunion de groupe

- L'animation proprement dite n'est pas très spectaculaire le groupe est naturellement placé en table ronde. Seul le matériel d'enregistrement peut donner un aspect solennel aux travaux.
- La réunion dure 3 à 4 heures.
- Elle est articulée en son centre par une pause et s'achève sur une collation.
- Les participants sont rémunérés en monétaire ou en nature.

Digestion de la réunion

- Le dépouillement s'effectue en 2 temps.
- Les éléments écrits sont retranscrits ; paper board, fiche d'évaluation individuelle avec notation personnelle ; sont renotés en face des parties minutées du guide d'animation.
- Enfin, le chef de projet intervient en réécoutant l'ensemble des éléments avec les notations ; il complète le dossier, rédige les conclusions.

Restitution au groupe de travail

- Le dossier est alors restitué au groupe de travail.
- Les conclusions sont présentées et débattues. Nous cherchons toujours à accompagner le groupe de travail aussi loin que possible dans la vision des implications concrètes des conclusions des travaux.

Tarification

3 600 Euros HT

Vos contacts

Stratégie et Développement

Félix LABONNE
Malika BOUCHAMI

■ Par téléphone : 03 81 40 21 10

■ Fax : 03 81 50 71 00

■ Mail : contact@strategie-developpement.com