



Saint-Émilion Tourisme



# METTRE EN AVANT SON ACTIVITE VIA LE SERVICE COMMERCIAL ET RECEPTIF

Présentation conçue par Saint-Émilion Tourisme.  
Reproduction interdite.  
02 juin 2022

# Historique du service commercial et réceptif

➤ Le service a été créé en **1996** pour répondre à une demande et une carence du secteur privé

La demande de groupe souhaitant visiter la cité et également à la recherche de produits complémentaires (propriété viticole, déjeuner, hébergement) était croissante alors qu'aucune agence réceptive n'était présente sur le territoire pour proposer des produits packagés ou des prestations privatives.

CIBLES :

**Groupes  
loisirs**

**Groupes  
scolaires**

**Tourisme  
d'affaires**

Enfin et depuis **2009**, le service commercial développe des coffrets cadeaux pour répondre à la demande d'une clientèle individuelle.

# Historique du service commercial et réceptif

Aujourd'hui, le service se compose d'une équipe de 4 personnes : **une responsable et trois chargés de commercialisation.**

**Après analyse des besoins de la clientèle et de l'offre du territoire, le service réceptif commercialise des produits secs ou « packagés».**

Pour exercer son activité réceptive, Selon l'article L.211-1 du nouveau Code du tourisme, doivent être immatriculées toutes personnes physiques ou morales qui élaborent et vendent, ou offrent à la vente, dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale :

- des forfaits touristiques ;
- des services de voyage portant sur le transport, l'hébergement, la location d'un véhicule ou d'autres services touristiques, qu'elles ne produisent pas elles-mêmes ;
- des prestations de voyage liées.





Comment  
s'immatriculer ?



(source : [www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr))

Pour être immatriculé, tout opérateur de voyages et de séjours doit constituer un dossier auprès d'Atout France, muni d'un certain nombre de pièces justificatives :

- **Assurance de responsabilité civile professionnelle**

Elle doit couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle encourue par l'opérateur de voyages ; et être conforme à l'art. R.211-40 du code du tourisme.

- **Garantie financière**


La garantie financière vise, en cas de défaillance constatée de l'opérateur, à permettre le remboursement de l'intégralité des avances versées par les clients et si nécessaire leur rapatriement



L'évolution des besoins et attentes des clientèles est analysée au travers des questionnaires de satisfaction qui sont envoyés aux clients après chaque réservation.



Quelles sont les  
cibles ?





**GROUPES LOISIRS ( À PARTIR DE 20 PERSONNES )**

→ [voir la liste complète](#)



**ENTRE AMIS ( DE 2 À 20 PERSONNES )**

→ [voir la liste complète](#)



**JEUNE PUBLIC ET SCOLAIRES**

→ [voir la liste complète](#)



**TOURISME POUR TOUS - VISITES PRIVÉES ADAPTÉES**

→ [voir la liste complète](#)

# La clientèle des groupes loisirs gérée en direct (association, CE, groupes d'amis, croisiéristes) ou via des professionnels du tourisme (autocariste, Tour opérateurs, agence...)

## Qu'est-ce qu'une activité de loisirs ?

Le loisir est l'activité que l'on effectue durant le **temps libre** dont on peut disposer. Ce temps libre s'oppose au temps prescrit, c'est-à-dire contraint par les occupations habituelles (emploi, activités domestiques, éducation des enfants...) ou les servitudes qu'elles imposent (transports, par exemple).

Les loisirs se réfèrent à l'ensemble des activités récréatives s'exerçant autant dans l'espace local et le temps du quotidien que dans l'espace-temps du tourisme.







Quelques activités de loisirs sur notre territoire :

- une visite de ville
- une visite de propriété viticole
- une balade en tuk tuk, en segway, en bike board, en buggy
- un escape game
- etc.

A Saint-Emilion Tourisme nous avons créés des produits pour :

- les **groupes loisirs** à partir de 20 personnes
- les **entre amis** (entre 5 et 20 personnes)
- **tourisme pour tous** (public en situation de handicap : moteur, visuel, auditif, déficient intellectuel)



# La clientèle des groupes scolaires

La destination Saint Emilion est propice aux sorties et voyages scolaires. En effet, ses richesses culturelles et son histoire sont prisées du corps enseignant car elles correspondent aux programmes de l'éducation nationale : époque médiévale, histoire des religions.

De plus, à Saint Emilion tourisme nous mettons en avant les savoirs faire et patrimoine locaux anciens ou actuels : taille de pierre, culture de la vigne, pêche de la lamproie, macaron, cannelé.



La clientèle scolaire est une clientèle de proximité : écoles de **Gironde** et de **Charente** principalement. Nous accueillons la clientèle de scolaires étranger via des échanges.



# La clientèle affaires

Organisateurs de séminaires, conventions et congrès nécessitant l'assemblage de prestations de location d'espace de réunion, de restauration et éventuellement d'hébergement et loisirs).

Cette clientèle recherche un interlocuteur unique pour organiser leur événement de tourisme d'affaires. Cette clientèle est complexe et souvent exigeante. Elle nécessite donc de **bien connaître ses modes de consommation** pour proposer une offre adaptée.

A Saint-Emilion Tourisme nous leurs proposons :

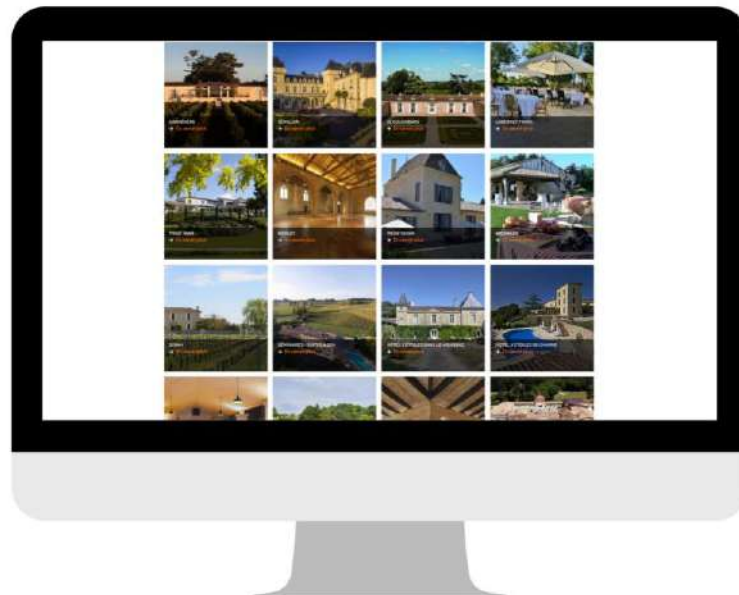
- l'organisation de séminaire, journée d'étude
- l'organisation de déjeuner ou dîner de gala
- des activités post séminaires



## Séminaires :



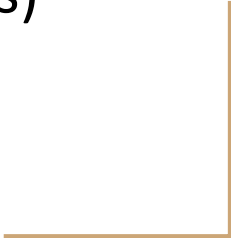
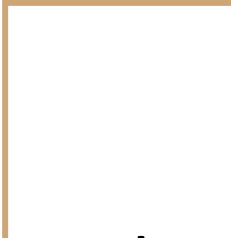
## Post Séminaires :



# La clientèle individuelle

Par la vente de nos **coffrets cadeaux** : on proposera à cette clientèle un séjour (d'une ou plusieurs nuits) comprenant un hébergement accompagné de prestations de loisirs et de restauration.





# Les visites et les programmes (packages/prestations de voyage liés)



**La majorité des visites et des programmes proposés par Saint Emilion  
Tourisme sont guidés par les guides de la structure.**



# Les visites

Notre visite phare est la visite des **monuments souterrains**.

Ensuite nous proposons des **visites de ville** : cité et monuments souterrains. Les visites de villes sont déclinées en plusieurs thématiques : histoire gourmande, sous la révolution, histoire d'adresses, etc.



Nous proposons des **visites des monuments souterrains et de la ville pour les scolaires** sous forme d'enquête, visites contées, visites chantées.

Enfin, nous proposons des **visites de propriétés viticoles accompagnées d'un guide** de l'office de tourisme.



# Les programmes

Il s'agit de la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage parmi :

- le transport
- l'hébergement
- la location de véhicule particuliers
- ou tout autre service touristique.

Ces prestations concernent :

- un même voyage
- un séjour d'**au moins 24h** ou incluant une nuitée.

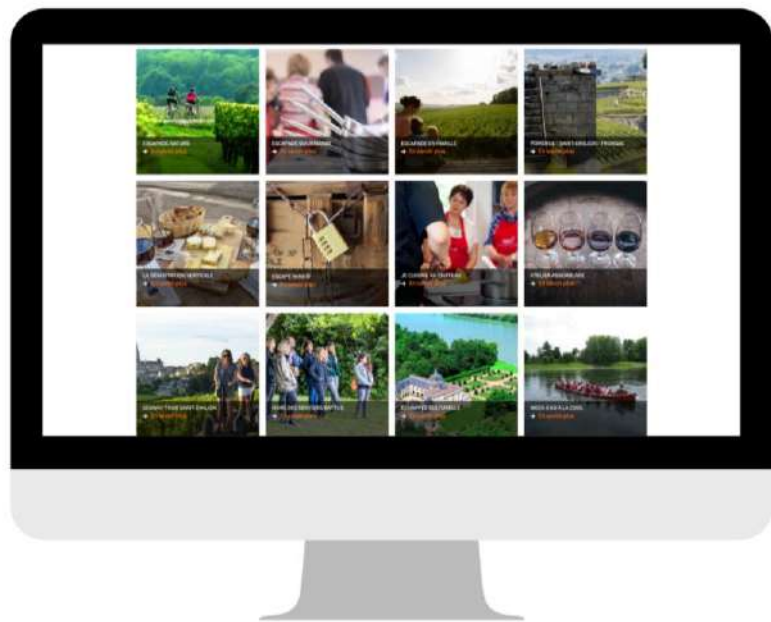
Nous avons élaboré une gamme de programmes à la  **demi-journée**,  **journée** et des  **séjours**. Nos programmes comprennent :

- des visites culturelles
- des découvertes à pied, en vélo, en VAE, en tuk tuk, en segway, en bike board, en petit train, en buggy électriques
- des visites ou ateliers autour du vin
- des déjeuners en restaurant ou en propriété viticole
- le guidage assuré par nos guides.

A cela, peut s'ajouter une prestation de transport et de l'hébergement.

# Les programmes

Exemples de programmes :



... Mais pas que !

Nous proposons aussi des programmes combinés sur plusieurs jours / plusieurs destinations

Ex : Fronsac, Pomerol, Bordeaux...



# Les programmes

**Les programmes que nous vendons le plus pour les groupes loisirs sont :**

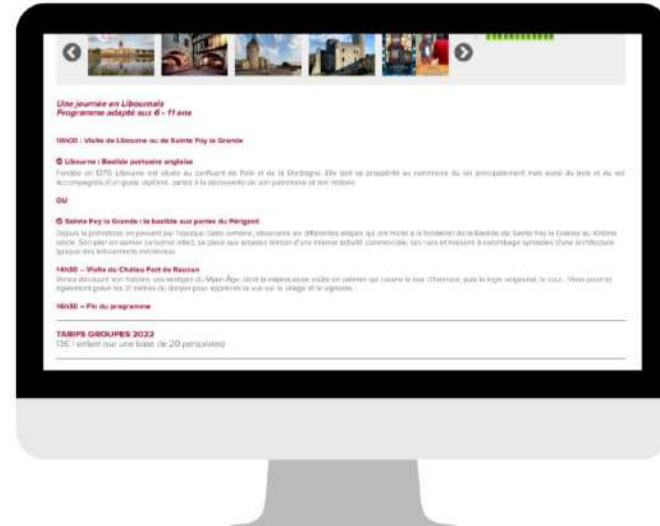
- la journée entre pierre et vin qui comprend une visite de ville, un déjeuner dans un restaurant , un circuit dans le vignoble et la visite d'une propriété viticole avec dégustation.
- l'étape vigneronne : visite et déjeuner dans une propriété viticole avec le viticulteur, circuit dans le vignoble et visite de ville.



# Les programmes

**Les programmes pour les scolaires comprennent** : des visites, des jeux de piste, des ateliers autour de la découverte des vignes et du vin.

Ex : Saint Emilion récréation : visites des monuments souterrains, jeu découverte du village, atelier à la maison des vins.  
Au Temps du Moyen Age : visite de Libourne ou de Sainte Foy la Grande, visite du Château fort de Rauzan



# Les programmes

**Les programmes pour la clientèle affaires** : séminaire à la journée dans une propriété viticole ou un hôtel, activité ludique (team building) type **Saint Emilion Challenge** : visite des monuments souterrains et jeu de piste par équipe dans le village, remise de récompense, dîner dans une propriété viticole ou dans un restaurant, hébergement dans un hôtel, transport depuis la gare de Libourne ou Bordeaux.

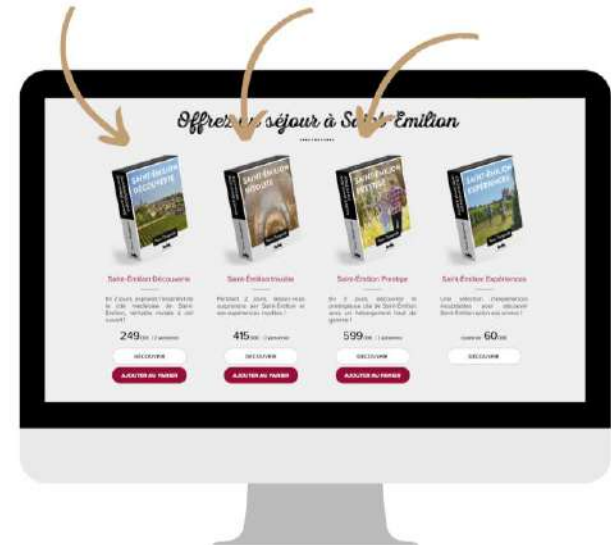
# Les programmes

Les programmes pour la clientèle individuelle : les coffrets cadeaux, Saint Emilion Pass escapades.

Nous avons décliné une gamme de **3 coffrets cadeaux avec hébergement et un coffret cadeau expérience.**

Les coffrets cadeaux avec hébergement :

Découverte  
Insolite  
Prestige



# Les programmes

Pour chaque pack, des hébergements avec des gammes tarifaires adaptées et une thématique dédiée, de même pour les activités incluses dans le coffret.

## Les coffrets cadeaux expériences :

une journée à Saint Emilion, une visite privative, des ateliers autour du vin, des découvertes de Saint Emilion en Segway, en vélo etc...





# Les partenaires





**Nous travaillons presque exclusivement avec les partenaires adhérents à l'office de tourisme.**

Pour bon nombre d'entre eux nous établissons un cahier des charges qui définit les conditions de notre partenariat : définition de la prestation, tarif, conditions de réservation et paiement.



# Les propriétés viticoles



Nous travaillons avec les propriétés viticoles qui proposent des prestations oenotouristiques pour toutes nos cibles :

- visites et dégustations
- ateliers autour du vin : assemblage, alliance mets et vins, dégustation verticale, dégustation horizontale, escape game,
- repas à la propriété
- etc.

Nous avons un cahier des charges avec les propriétés qui proposent un **forfait 3 vins** lors de repas à la propriété organisé par nos soins avec nos traiteurs partenaires.

Nous avons un cahier des charges pour les propriétés qui proposent des salles de séminaires.

Nous avons créé un club pour les propriétés viticoles qui accueillent les croisiéristes (Croisieurope).

Nous travaillons sans cahier des charges pour des prestations sur mesure.

# Les restaurants .....

Nous avons un cahier des charges avec les restaurants qui accueillent des groupes et les clients des coffrets cadeaux.

Nous avons un cahier des charges pour les restaurants qui proposent des salles de séminaires.

Nous travaillons sans cahier des charges pour des prestations sur mesure.



# Les activités de loisirs



Sur notre territoire nous avons la chance de pouvoir découvrir le vignoble :

- en vélo
- en VAE
- en tuk tuk
- en bike board
- en petit train
- en buggy électrique
- en segway
- en montgolfière

Nous établissons une convention de commercialisation via le service communication relation partenaires.

# Les hébergeurs



Nous avons un cahier des charges pour les coffrets cadeaux.

Nous avons un cahier des charges pour les hébergeurs qui proposent des salles de séminaires.

Nous travaillons sans cahier des charges pour des prestations sur mesure.





La connaissance de  
nos partenaires et  
leurs offres



# Les visites partenaires

Toute l'équipe de Saint Emilion tourisme vient à la rencontre de nos partenaires. Après chaque visite nous rédigeons et diffusons pour nos collègues un compte rendu écrit avec des photos de la visite. Nous répondons présents aux invitations de nos partenaires pour connaître leurs prestations.



## COMPTE-RENDU - VISITE PARTENAIRE

Nom : CHÂTEAU FRANC MAYNE  
Type activité : Propriété Viticole  
Date : 21/04/2022



### En général

Le Château Franc Mayne est situé à Saint-Emilion en contrebas du Château Franc Pourret (CHF). La propriété a régulièrement changé de propriétaires depuis sa création. Le dernier changement s'est fait en janvier 2018 : la famille RAVARE (imprimeur) a racheté la propriété et immédiatement souhaité ré-adhérer à l'Office de Tourisme.

# Les outils en interne

Au service commercial réceptif, nous organisons chaque semaine une réunion où nous parlons des visites effectuées et des offres actuelles de nos partenaires.

Au service commercial nous avons un outil interne : une liste référençant les prestations de tous les partenaires avec lesquels nous travaillons en fonction de nos cibles.





# En conclusion...

**Pour mettre en avant votre activité via le service commercial et réceptif, contactez-nous !**

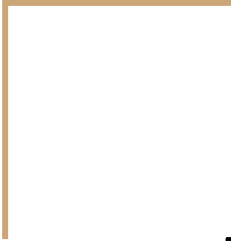
**Notre équipe d'experts et professionnels est à votre écoute.**

Notre contact :

[commercial@saint-emilion-tourisme.com](mailto:commercial@saint-emilion-tourisme.com)

05 57 55 28 20





Tous à vos  
questions !

*- nous sommes là pour y  
répondre -*

