



BILAN PRESTATAIRES

2020

- ➔ En 2020, le questionnaire bilan a été adapté aux différentes catégories de prestataires (Hébergeurs, Activités et sites à visiter, Restaurateurs et Organismes de manifestation). Quatre questionnaires ont été créés constitués d'une partie commune et d'une partie personnalisée.
- ➔ Questionnaires administrés après la saison estivale de mi-octobre à mi-novembre sous forme de google forms (questionnaire en ligne).

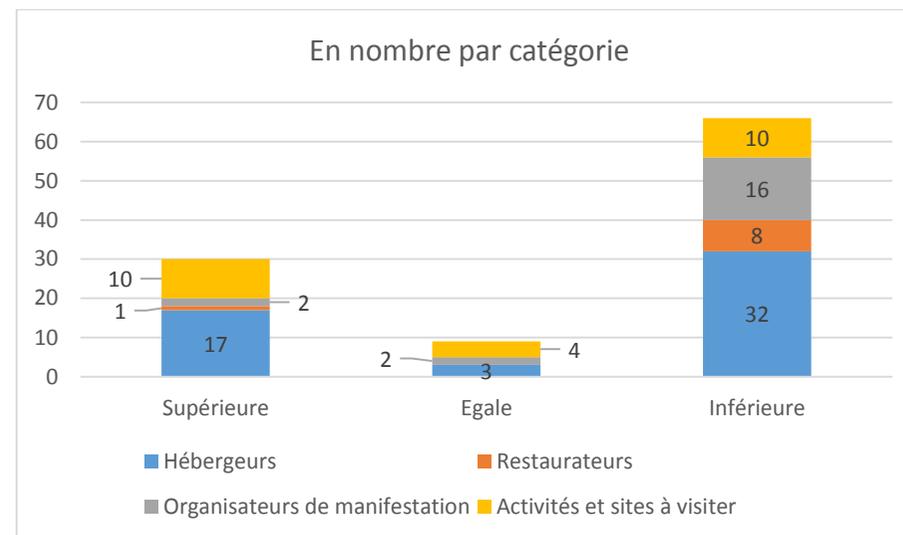
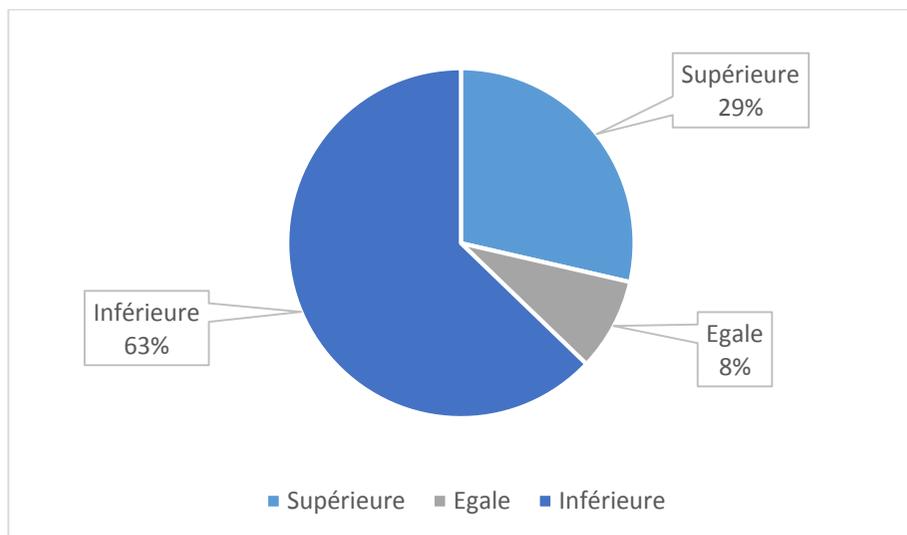
124 retours (2019 : 86 retours), couvrant :

Catégories de prestataires	En nombre	Représentativité
Hébergeurs	71	57,26%
Activités et sites à visiter	24	19,35%
Restaurateurs	9	7,26%
Organismes de manifestation	20	16,13%

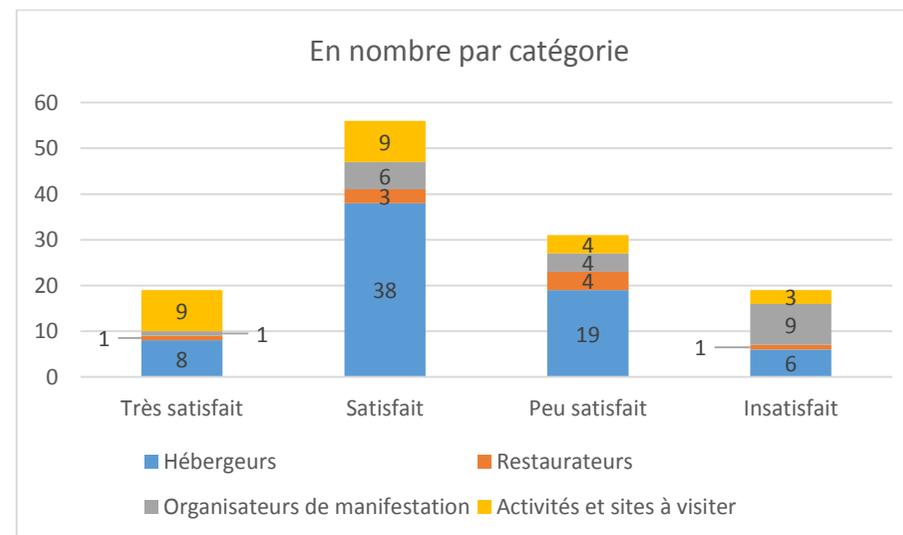
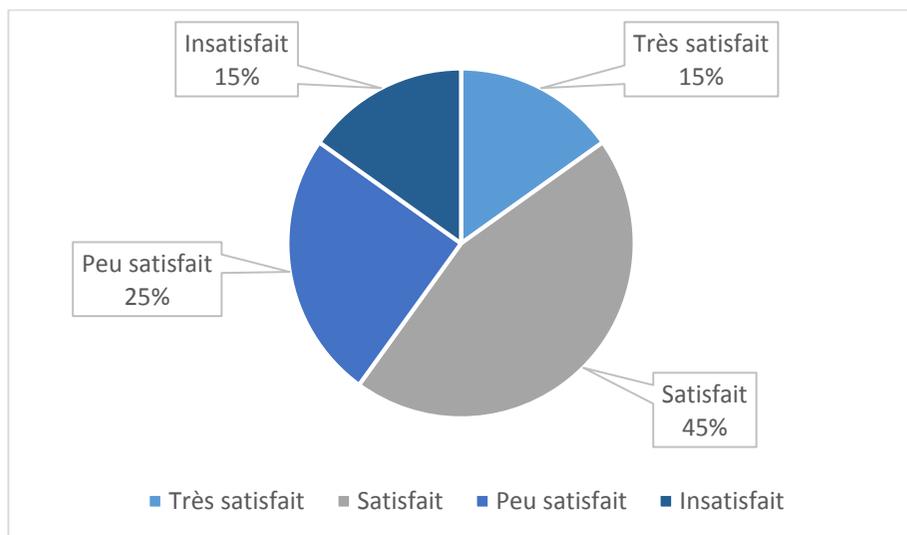
- ➔ Le contexte sanitaire a affecté l'économie et le tourisme. Cette année restera très particulière et inégale selon les secteurs d'activité. Certains n'ont pu s'adapter au protocole sanitaire trop contraignant et se sont vus fermés pour l'année 2020.

VOTRE BILAN 2020

Comment jugez-vous votre activité par rapport à 2019 ?



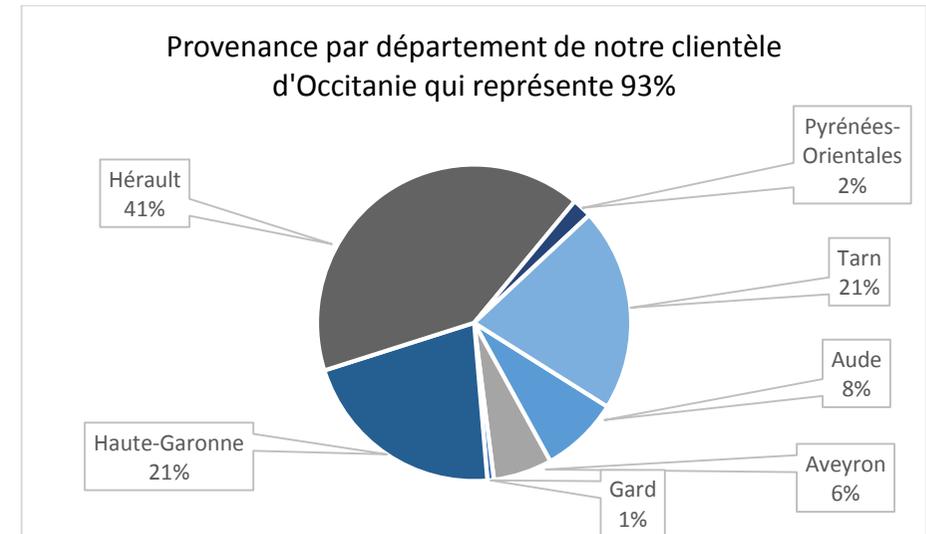
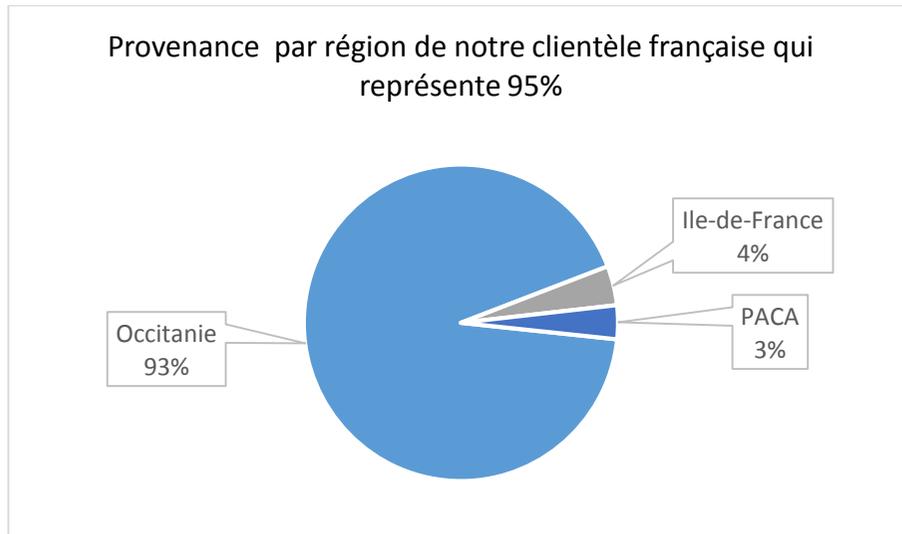
Concernant votre bilan 2020, êtes-vous...



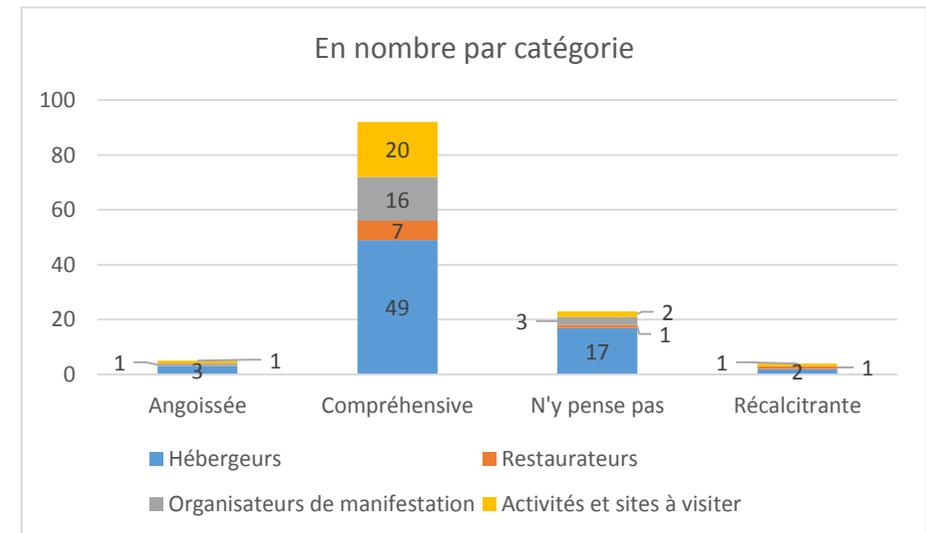
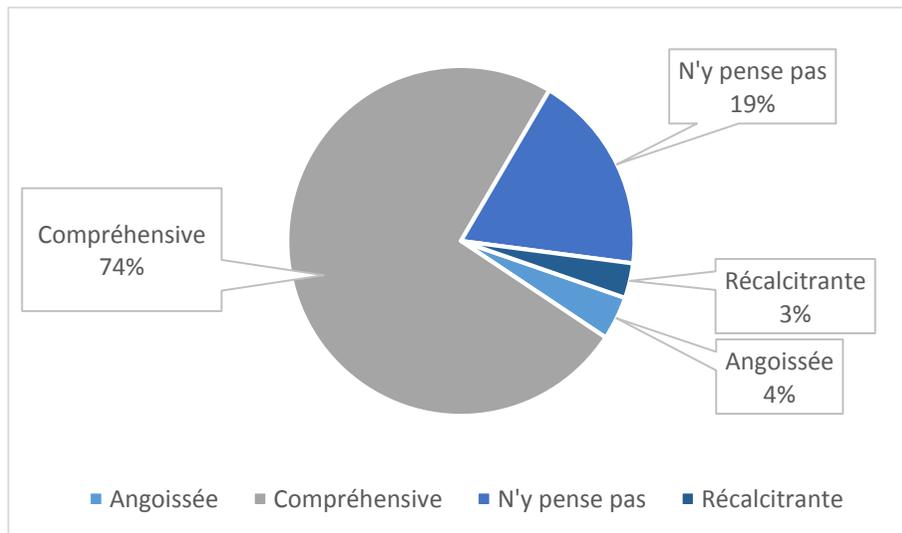
➡ Les prestataires saisonniers ont profité d'une belle saison suite au déconfinement. Par contre les prestataires qui exercent une activité à l'année ont subi plus de fermetures ce qui a lourdement impactées leur bilan annuel.

VOTRE CLIENTELE 2020

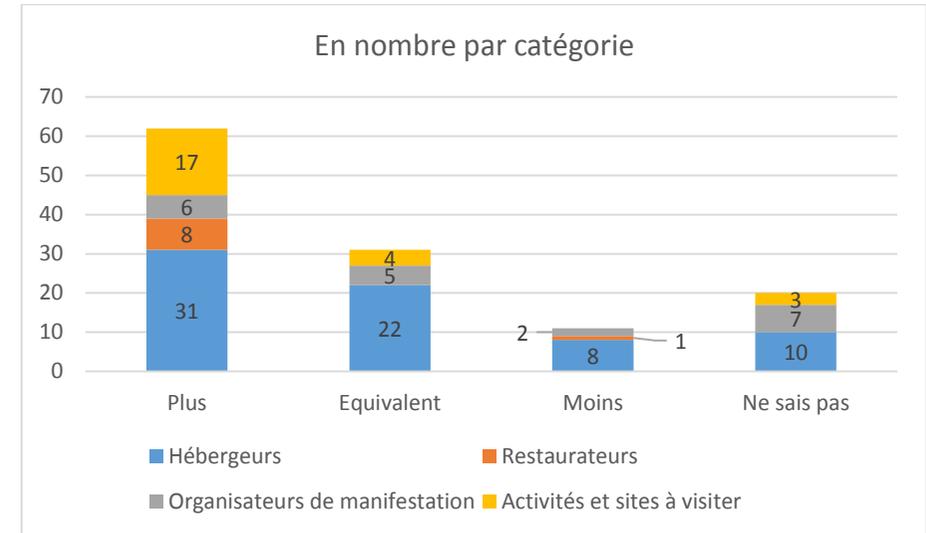
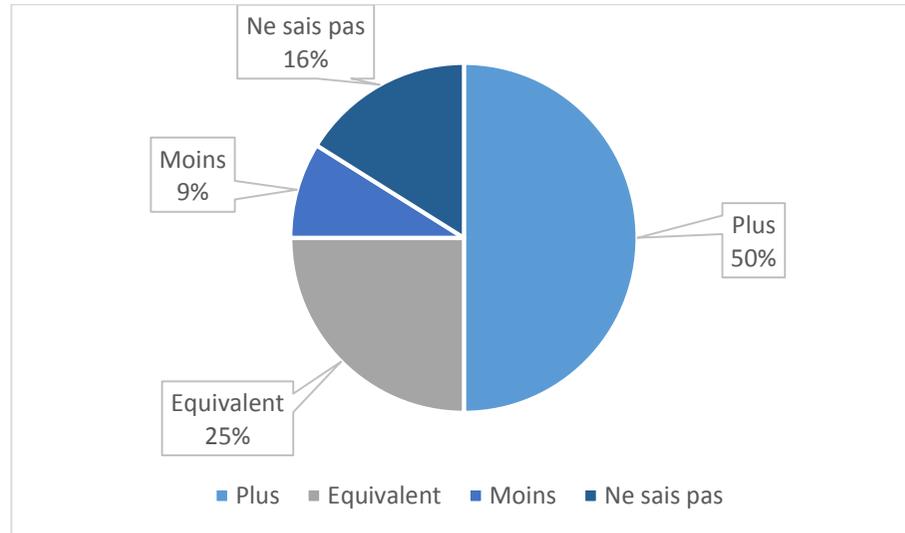
D'où provient essentiellement votre clientèle? (95% de notre clientèle a été Française)



Par rapport aux précautions sanitaires, votre clientèle était plutôt :

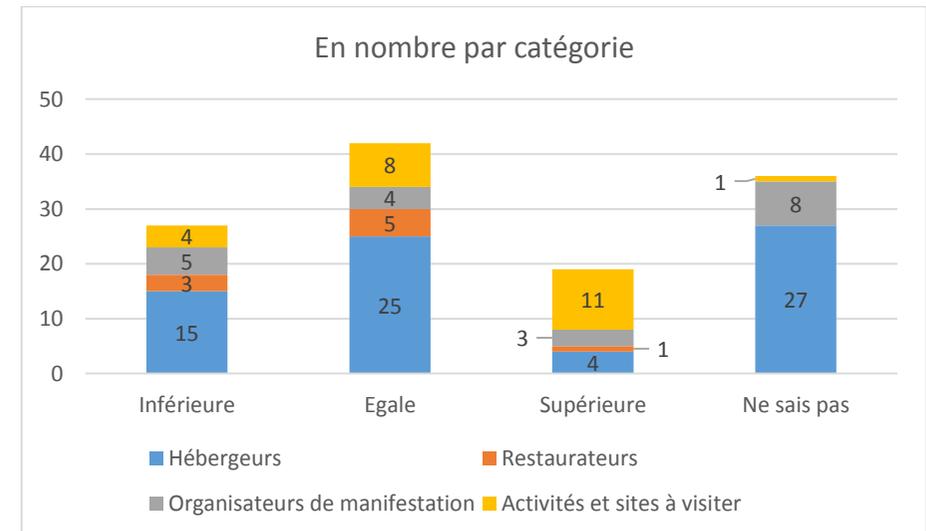
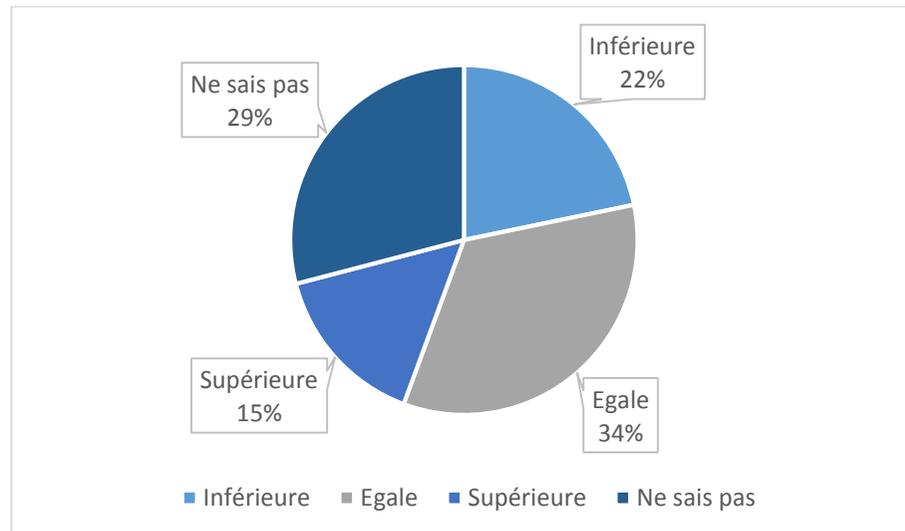


Estimez-vous avoir plus ou moins de clients venus "pour la première fois" sur le territoire :

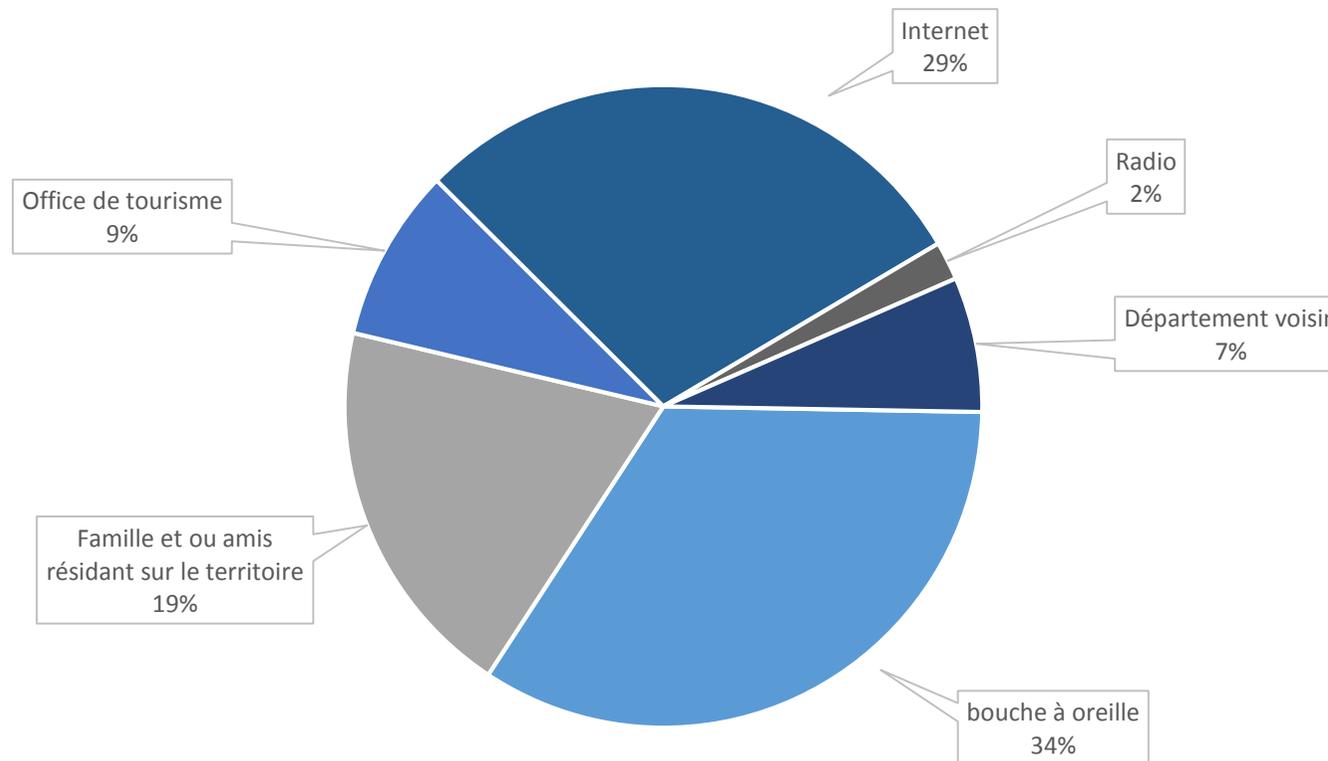


➔ **50% des clients sont venus pour la première fois sur notre territoire. Cette année les gens ont privilégié des destinations nature au grand air contrairement aux destinations à fortes fréquentations (ex : bord de mer).**

Comment jugez-vous la consommation de la clientèle par rapport aux saisons précédentes ?



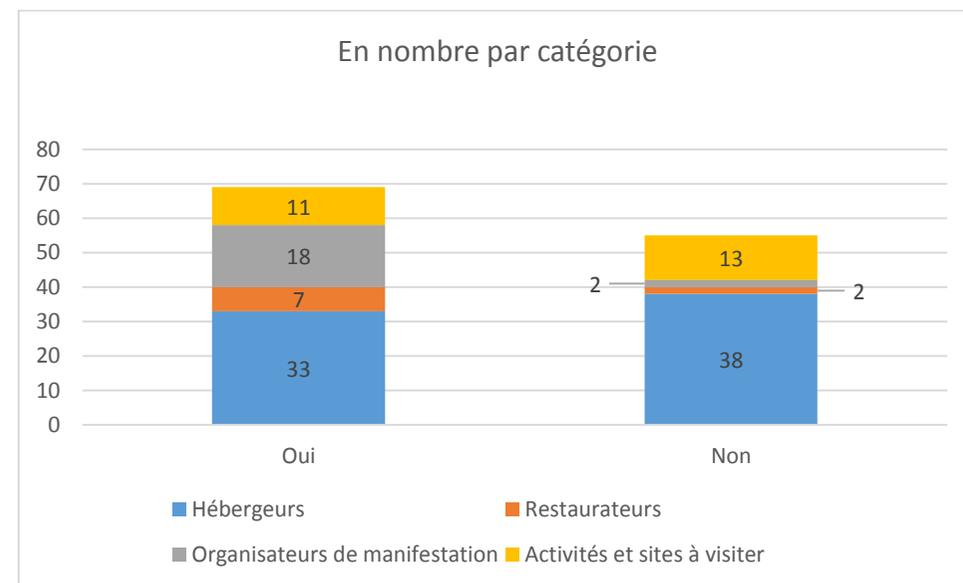
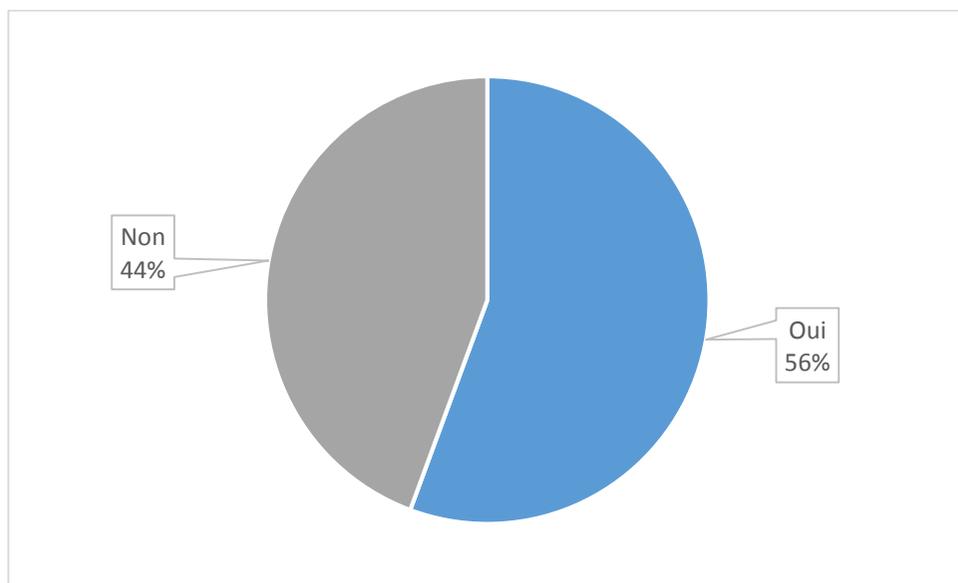
Avez-vous eu des retours sur la manière dont les gens ont connu la destination ? (radio, bouche-à-oreille, famille résidant sur le territoire, ...)



➔ Cette année les clients ont recherché une destination de proximité au calme, avec de grands espaces afin limiter les contacts.

VOS PRESTATIONS 2020

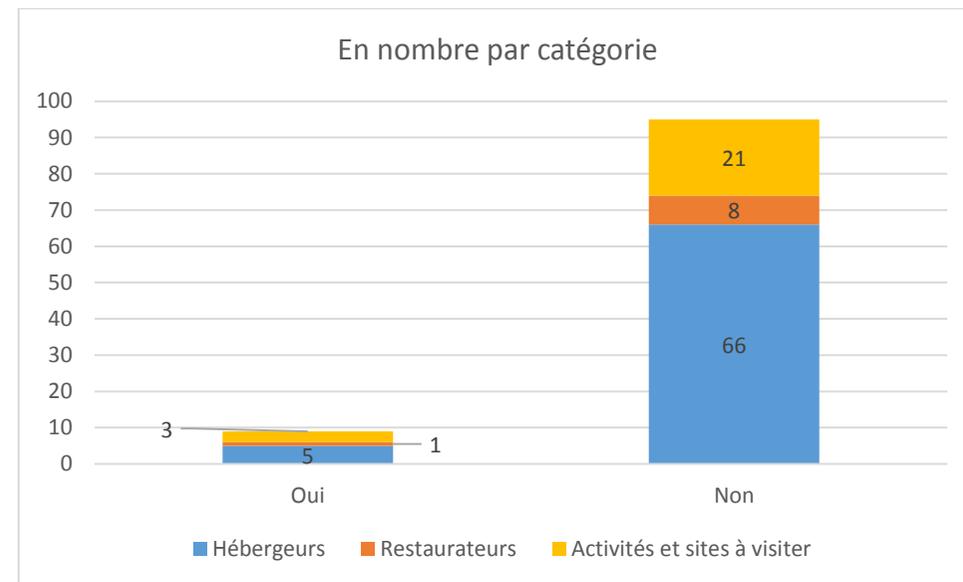
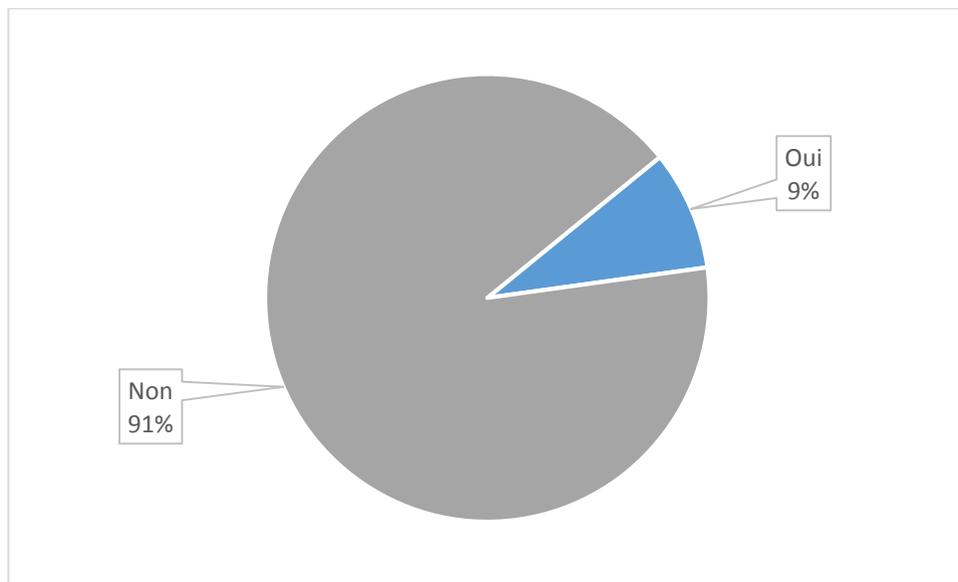
Avez- vous dû annuler certaines de vos prestations/services par rapport aux années précédentes ?



➔ **En cette année particulière tous les accueils de groupe ont été annulés ainsi que beaucoup de manifestations.**

VOTRE ACTIVITE 2020

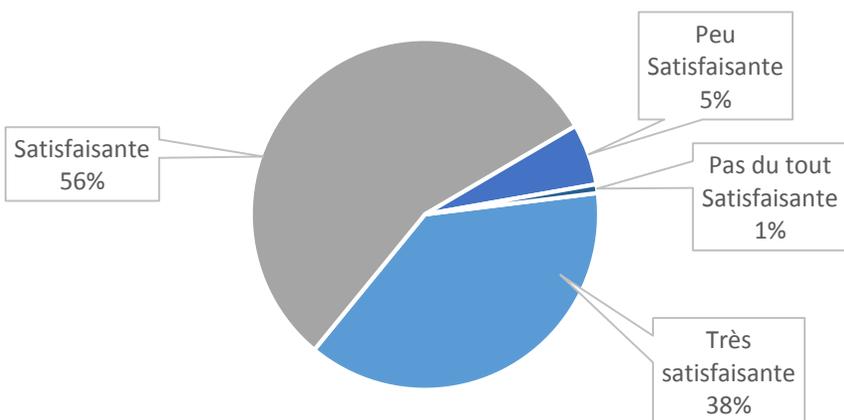
Avez-vous embauché plus de personnel cette année en raison des précautions sanitaires ?



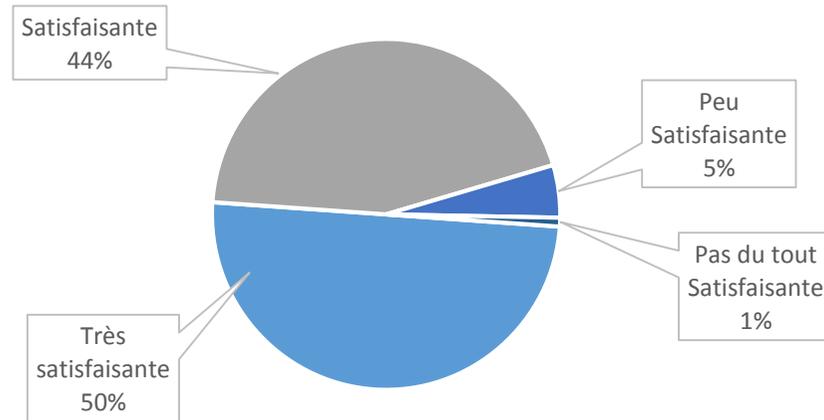
VOS RELATIONS AVEC VOTRE OFFICE DE TOURISME EN TANT QUE PROFESSIONNEL

Vos relations avec votre Office de Tourisme Monts & Lacs en Haut-Languedoc :

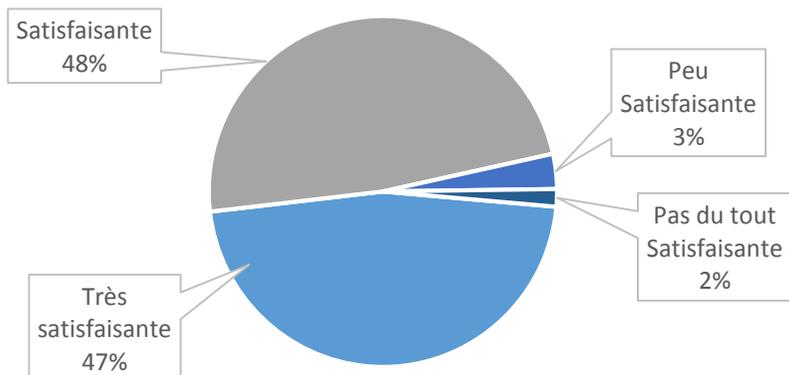
Fréquence des contacts



Qualité des contacts



Réactivité

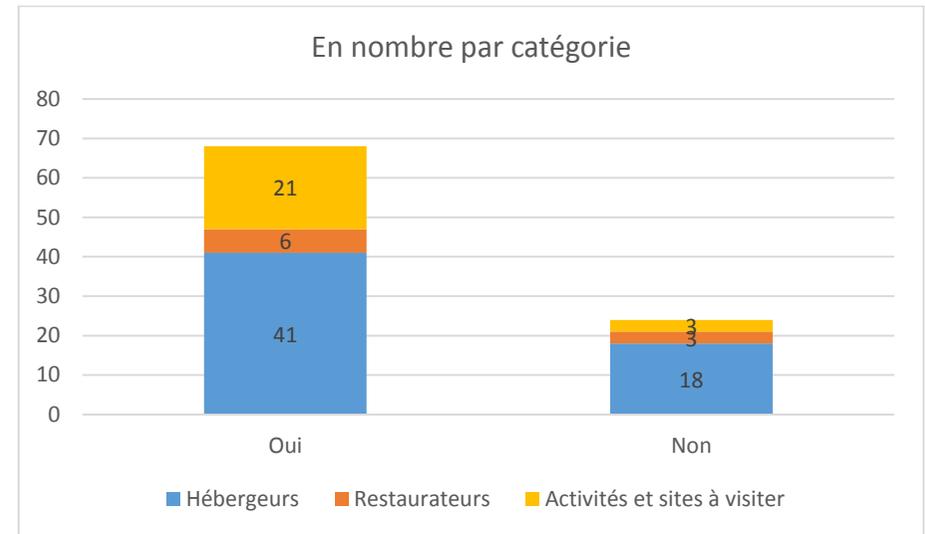
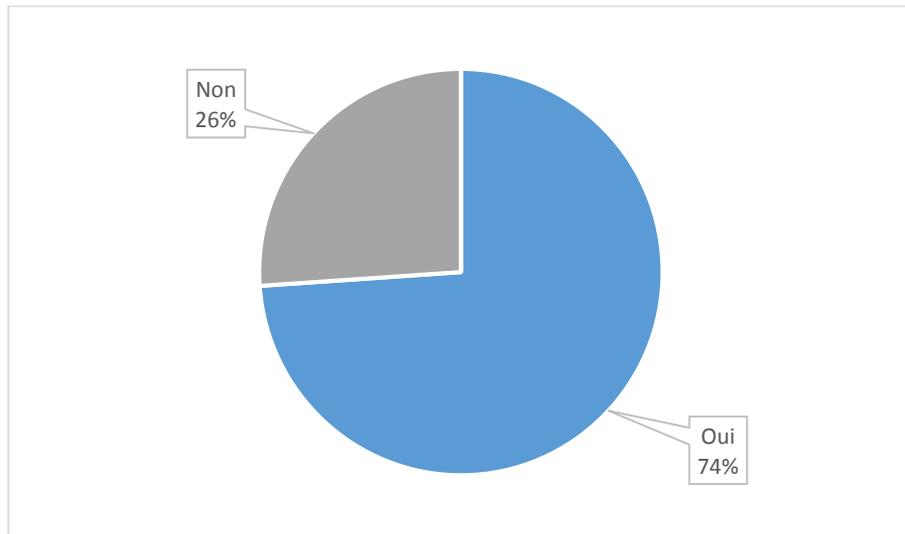


Nous sommes à votre disposition pour vos remarques et suggestions :

☎ : 04.67.97.59.17

@ : charlotte.vidal@tourismemlhl.fr

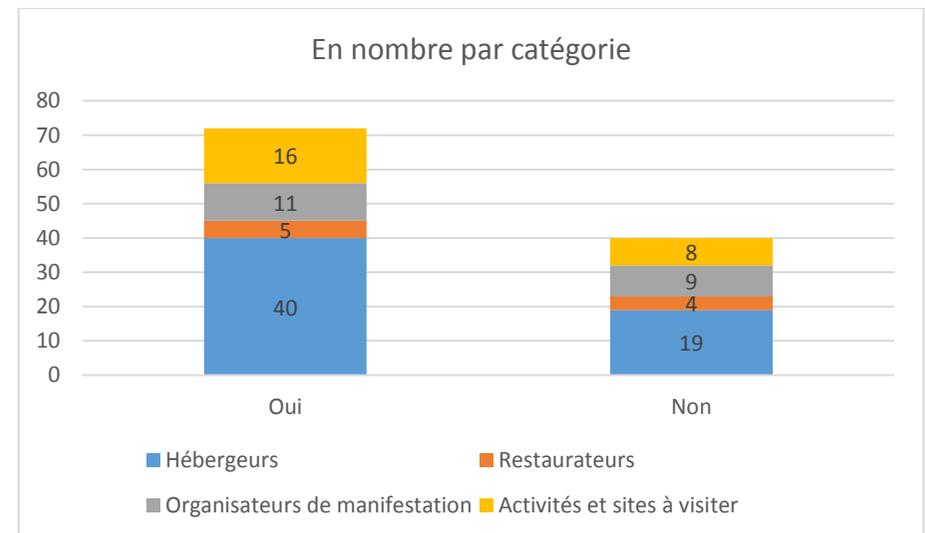
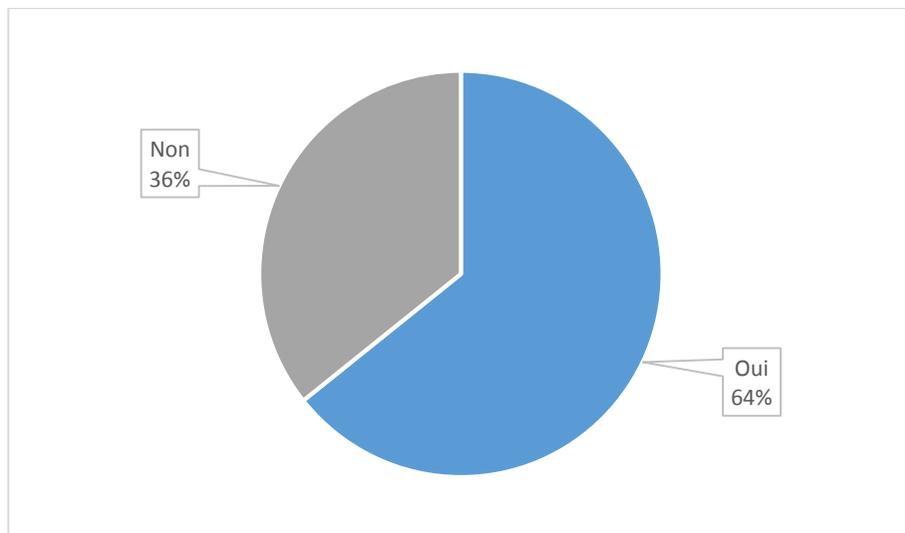
Recevez-vous notre newsletter pro ?



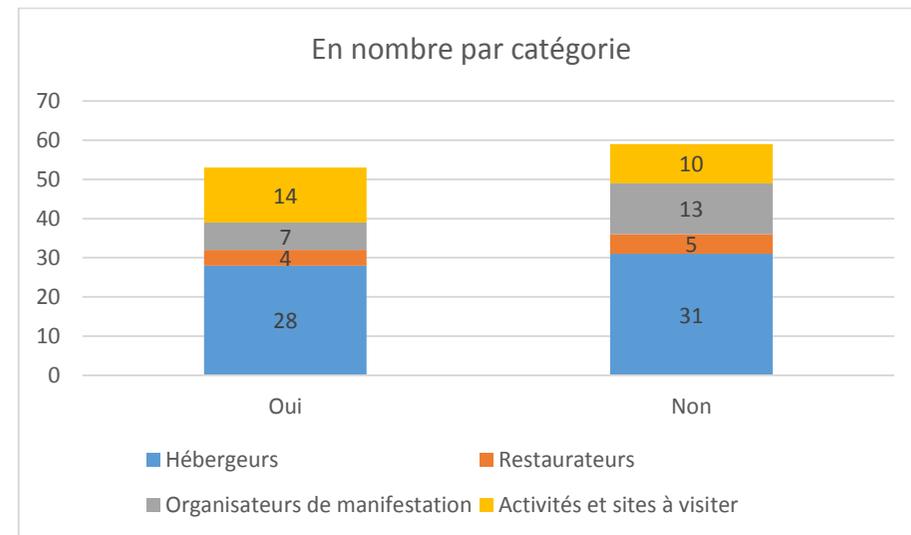
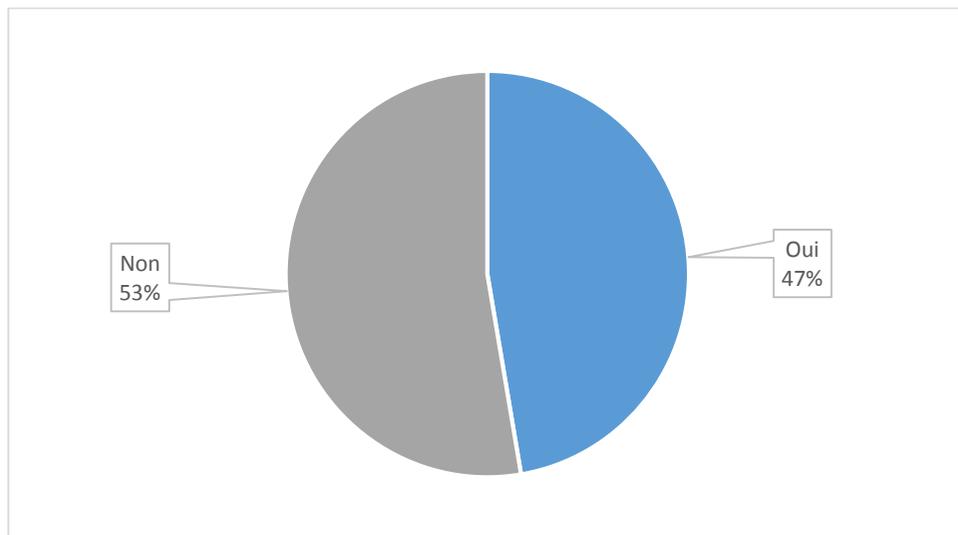
Parmi les 74% d'entre vous qui reçoivent la newsletter pro, 93% la lise.

7 % déclarent ne pas lire la newsletter pro par manque de temps.

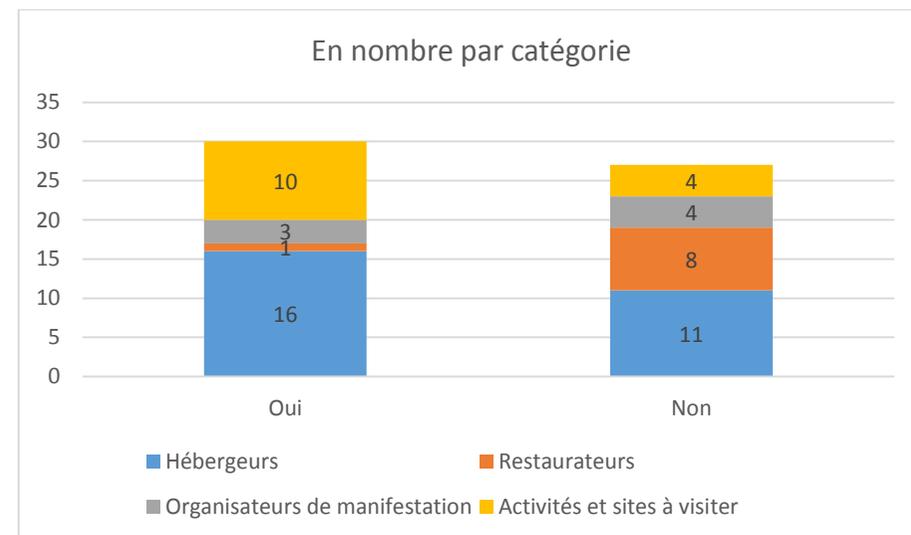
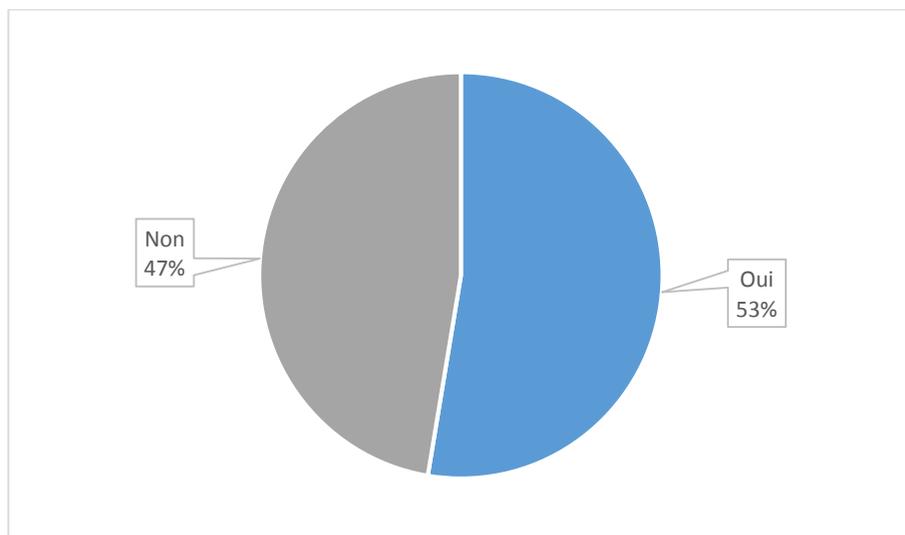
Connaissez-vous le Guide du Partenaire de l'OTMLHL



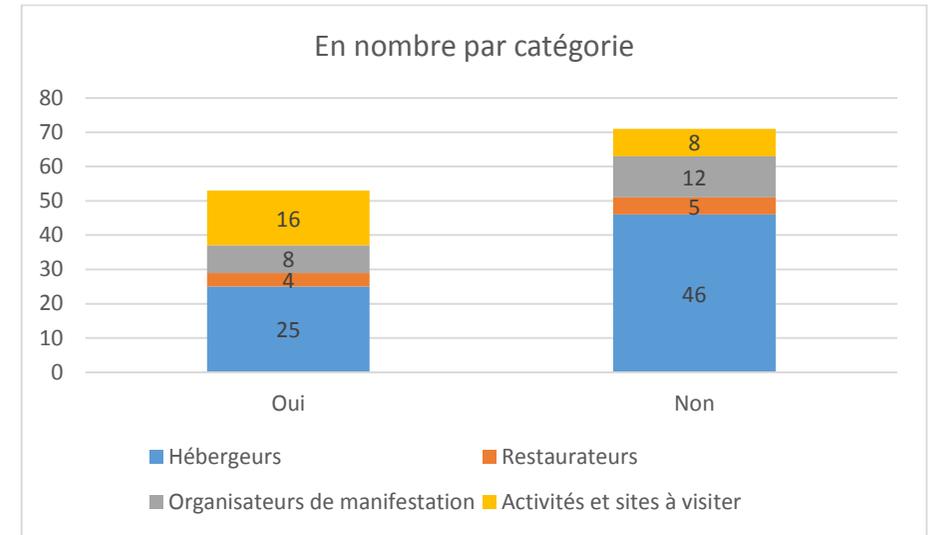
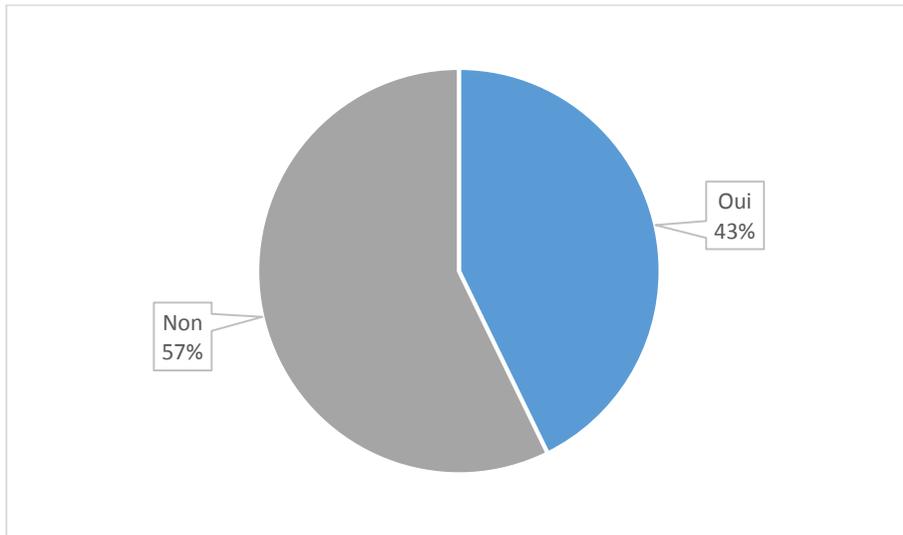
Connaissez-vous l'Espace pro, partie du site internet de l'OTMLHL réservée aux prestataires?



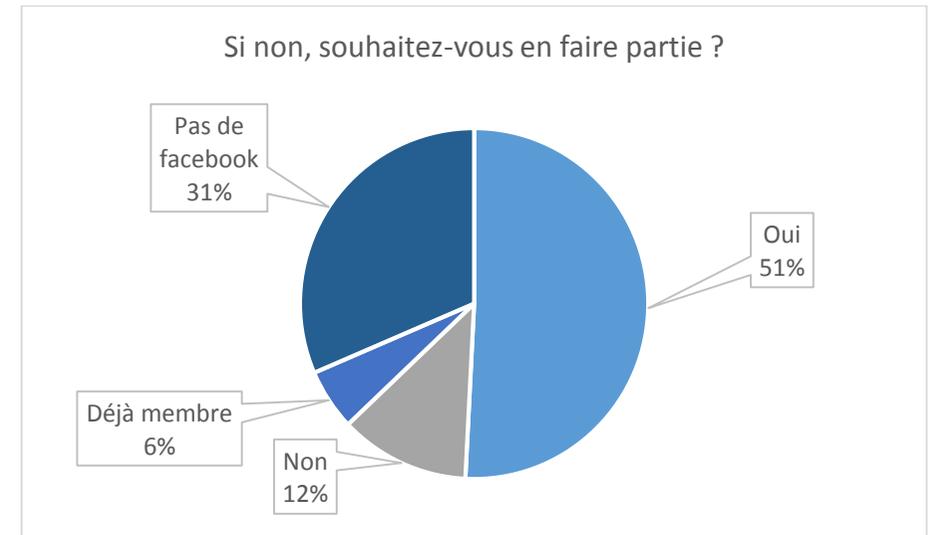
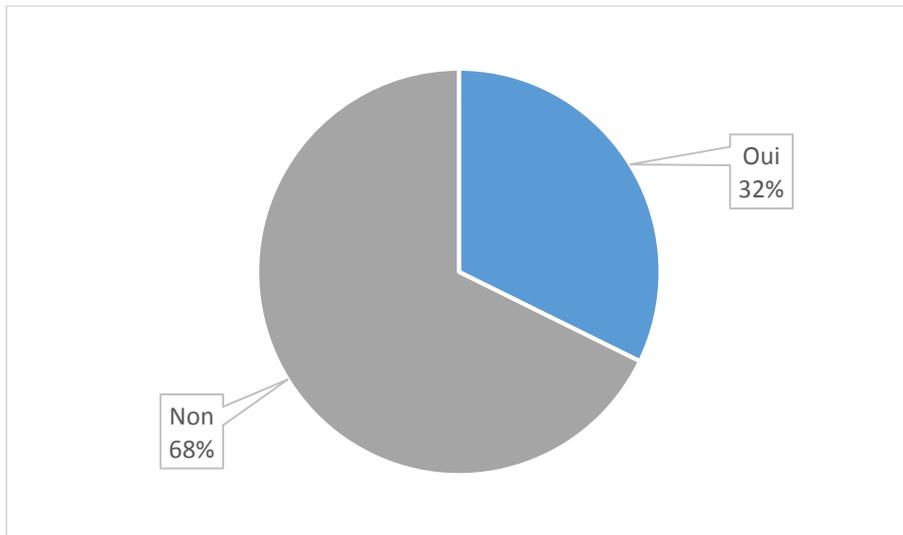
Si oui, utilisez-vous cet Espace pro?



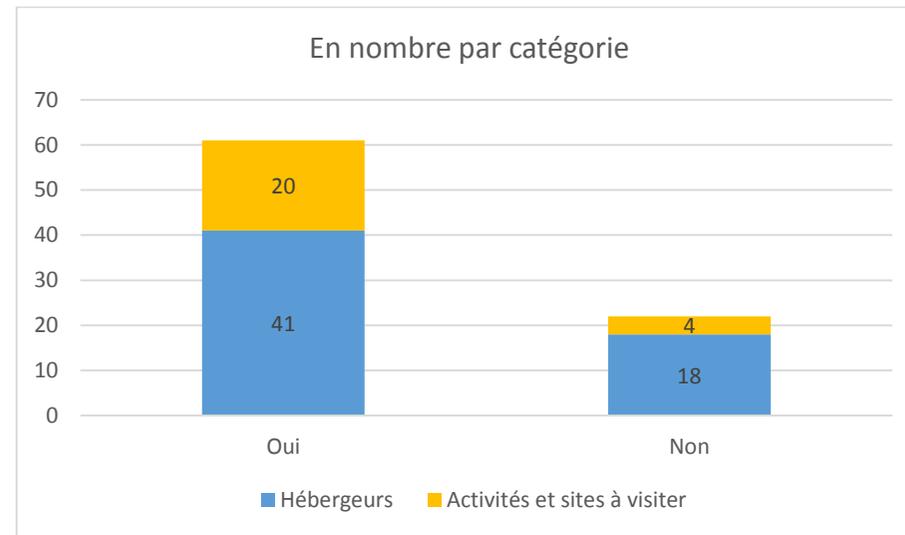
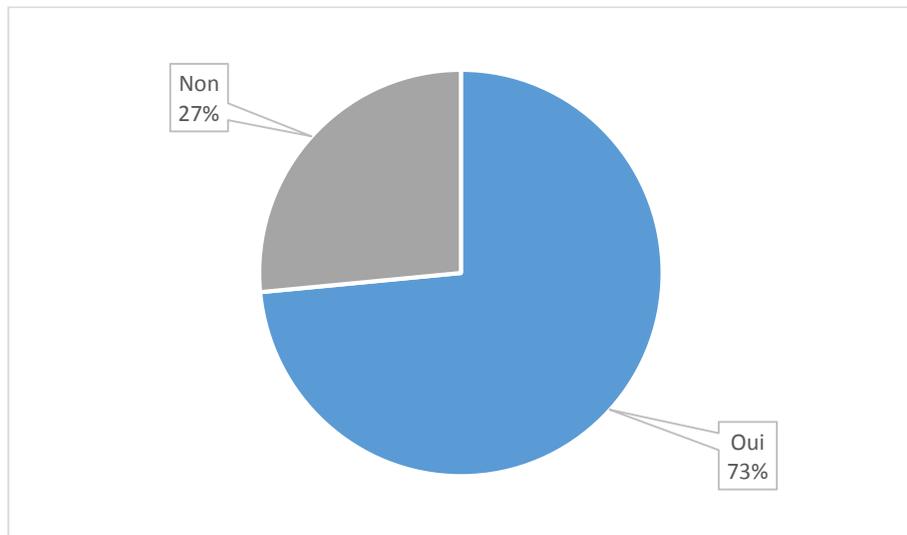
Avez-vous une page Pro Facebook?



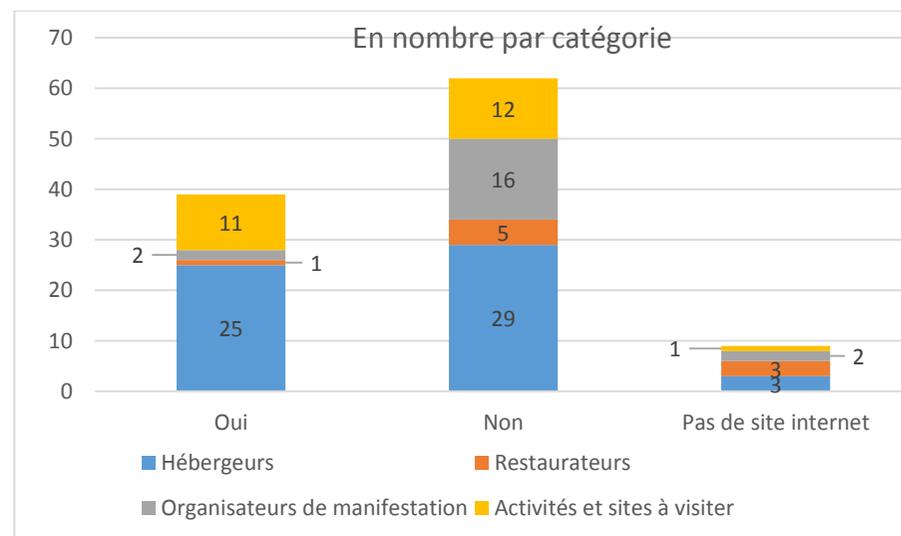
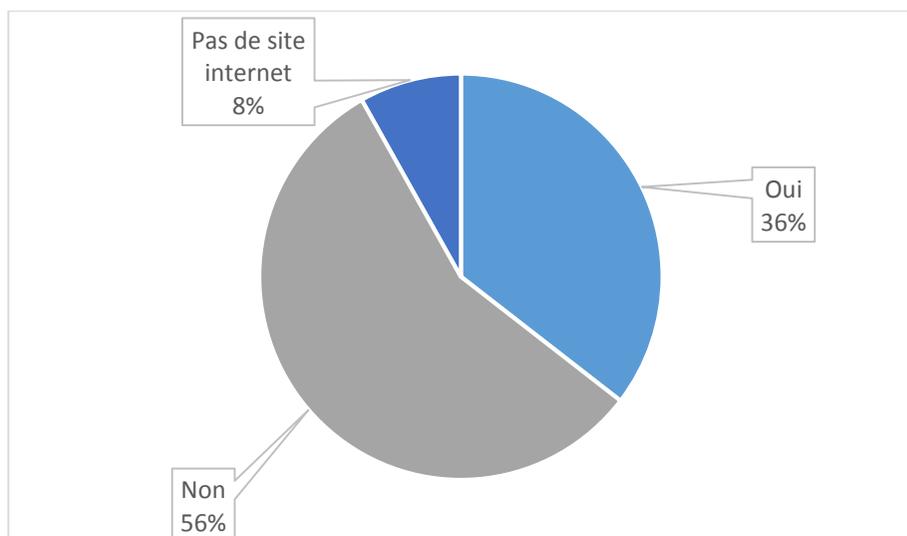
Connaissez-vous le groupe Facebook: "Les pros du tourisme en Hautes Terres d'Oc"?



Connaissez-vous l'enquête de Clientèle, Outil de collecte de l'observatoire touristique de l'OTMLHL?



Si vous avez un site internet, y a-t-il un lien vers le site de l'Office de Tourisme www.tourismemontsetlacsenshautlanguedoc.fr?



Le bilan de ce questionnaire réalisé auprès de tous les prestataires de la destination vous intéresse-t-il ?

