MISSION 1 - Développement d'une nouvelle offre sur le thème du « Triangle de feu »

Aujourd'hui, l'office de tourisme répond, pour l'essentiel, à la demande entrante de groupes constitués ou GIR[1].

Par le passé, l'office a répondu à la demande d'un Comité Social et Économique (CSE[2]) d'une entreprise nationale pour un groupe de 35 salariés. Le produit proposé était un forfait de 2 jours et 1 nuit hors prestation de transport et qui comportait déjà certaines activités liées à la thématique du « Triangle de feu ». Les retours du CSE ayant été excellents, M. MARTIN vous demande de regarder si cet ancien produit pourrait être adapté à la nouvelle offre « Triangle de feu » et intégré dans le catalogue groupes de l'office.

1.1. Procéder à l'analyse critique du produit touristique initialement proposé au CSE afin de vérifier qu'il respecte bien le thème du « Triangle de feu ».

Vous avez présenté à M. MARTIN vos conclusions qu'il partage. Par ailleurs, l'un des prestataires, le musée des mines de fer d'Aumetz, vient de vous faire savoir qu'il ne souhaitait pas faire partie de votre nouvelle offre. M. MARTIN vous charge de procéder aux changements qui s'imposent sans toutefois que cela altère le format 2 jours /1 nuit du produit.

1.2. Proposer une adaptation du programme pour la nouvelle offre intégrant les modifications nécessaires. Justifier vos choix.

Votre programme est désormais calé. Il reste à déterminer la tarification en fonction du nombre de participants. Vous souhaitez définir des tarifs par personne pour des groupes de 15 à 20, de 20 à 30 et de 30 à 40 personnes.

1.3. Déterminer le prix de vente HT par personne pour chacun de ces groupes.

Votre offre est prête. Il s'agit maintenant de penser à sa distribution. M. MARTIN s'interroge sur la pertinence de mettre en œuvre un canal direct et un canal court.

1.4. Conseiller M. MARTIN sur les modalités et la pertinence de la mise en place de ces deux canaux de distribution pour la nouvelle offre.

[1] GIR : Groupe d'individuels regroupés

[2] CSE : Instance représentative du personnel appelée auparavant Comité d'Entreprise.

MISSION 2 - Projet de développement d'une offre expérientielle

Afin de proposer une offre expérientielle mettant en valeur le patrimoine du territoire, vos recherches vous ont orienté vers le développement d'une offre en réalité augmentée[3].

L'office de tourisme ne disposant pas des compétences techniques et humaines nécessaires au développement d'une telle offre, vous vous êtes adressé à des sociétés spécialisées. L'offre formulée par l'une d'entre elles a retenu votre attention. L'agence RéA vous propose en effet, un produit clés en main répondant parfaitement à votre cahier des charges. Il s'agit d'un contrat de service mensuel incluant le développement de l'application et la maintenance des outils nécessaires. Il ne resterait à la charge de l'office de tourisme que l'acquisition des matériels, l'animation des visites en réalité augmentée et la mise en marché de cette offre.

L'acquisition de 30 lunettes spécialement conçues pour la réalité augmentée représente un investissement de 30 000 €. L'office de tourisme peut espérer obtenir une subvention de 5 500 € de la région Grand Est. Le reste de la somme pourrait être financée sur fonds propres, mais Monsieur MARTIN préférerait avoir recours à la souscription d'un emprunt à la condition que cela ne remette pas en cause l'équilibre de la trésorerie de l'office, qui doit impérativement rester positive sur les cinq premières années d'exploitation.

2.1. Conseiller Monsieur MARTIN sur la possibilité de procéder à la souscription de l'emprunt bancaire.

La mise en place de l'offre de découverte du territoire en réalité augmentée va engendrer de nouveaux besoins en termes de ressources humaines. Dans cette perspective, M. MARTIN a obtenu du conseil d'administration l'autorisation de procéder à l'embauche d'un nouveau collaborateur sur un poste de « Responsable de projet médiation en réalité augmentée ».

A l'issue de la procédure de recrutement, plusieurs candidatures ont été retenues. Après entretiens, le choix s'est finalement porté sur Éléanor R. Afin, que cette dernière soit pleinement opérationnelle sur les missions qui vont lui être confiées, il a été décidé de l'accompagner en lui permettant de suivre une formation dès son embauche. M. MARTIN vous demande de lui faire des recommandations en ce sens.

2.2. Identifier, en les justifiant, les deux axes prioritaires de la formation à proposer à Éléanor R.

L'importance des moyens humains et financiers engagés rend nécessaire d'obtenir de bons résultats dès la première année d'exploitation. C'est la raison pour laquelle le directeur de l'office de tourisme a décidé de faire appel à un influenceur afin de mettre en place une campagne de marketing d'influence sur Instagram. Plusieurs influenceurs ont été pressentis.

2.3. Faire le choix argumenté de l'influenceur à qui sera confiée la campagne de marketing d'influence sur Instagram.

[3] Réalité augmentée : technologie permettent d'intégrer des éléments virtuels en 3D en temps réel au sein d'un environnement réel.