



**LA CLIENTELE ESPAGNOLE – CATALANE
EN PYRENEES ARIEGEOISES**
Etat des lieux



Les objectifs

de l'étude



Volonté/questionnements du conseil
d'administration

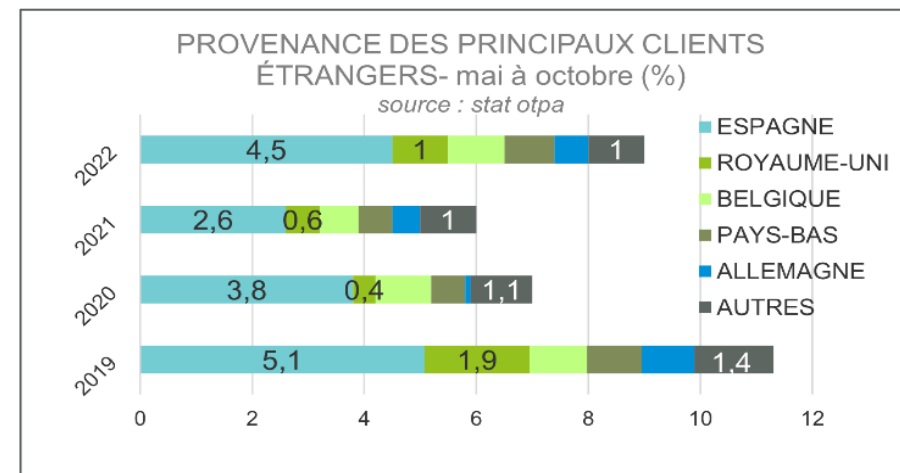
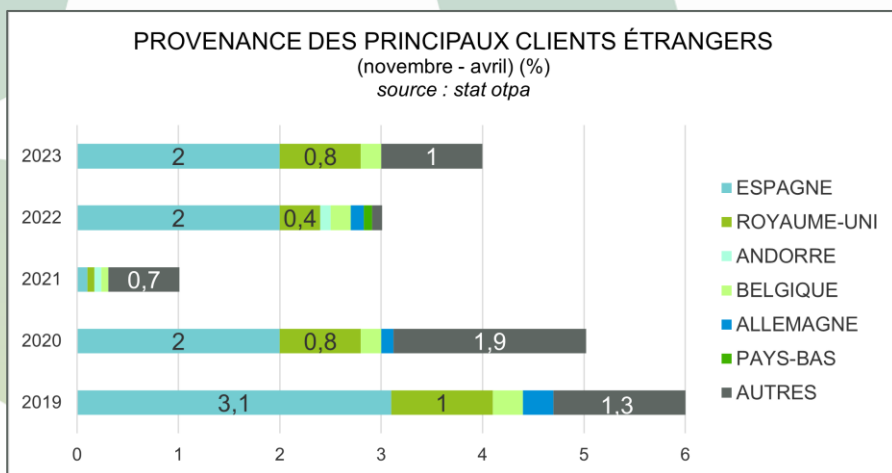
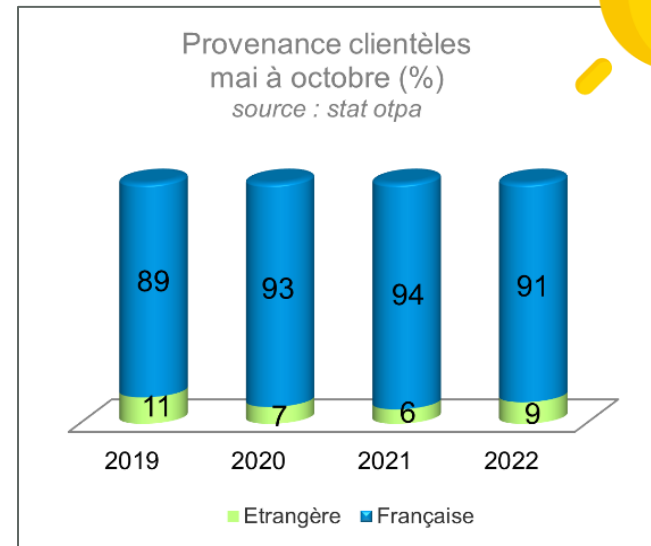
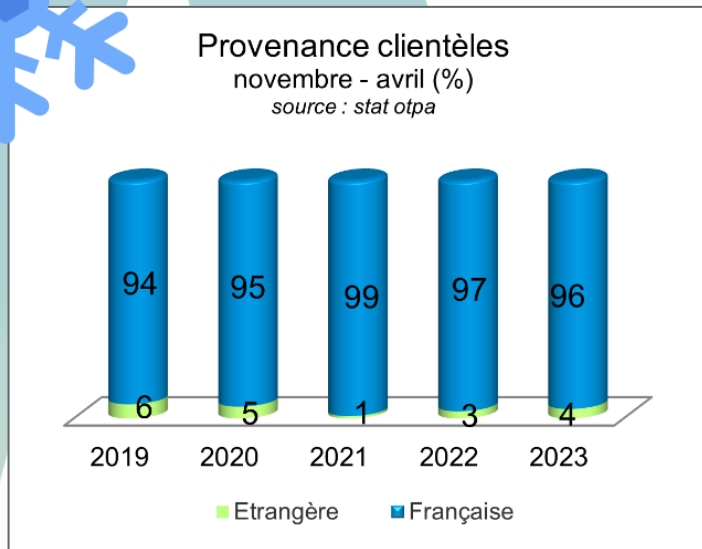



Les espagnols ont des vacances décalées
avec les nôtres :
Augmentation de la fréquentation
Remplissage des ailes de saison



Connaitre le niveau de maturités des différents
acteurs présents sur le territoire

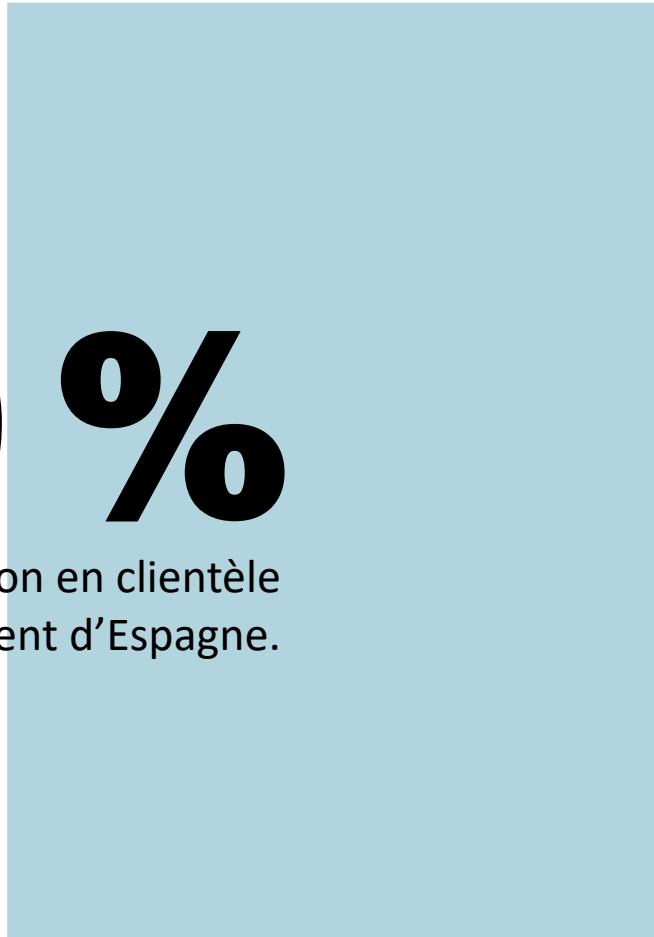
La clientèle espagnole en quelques chiffres





50 %

De notre fréquentation en clientèle étrangère provient d'Espagne.



Profil type

Une clientèle qui se déplace en famille.



Les activités encadrées et les offres thématiques, le patrimoine, le médiéval.



Horaires de repas, d'arrivée, plus tardives que les nôtres.
Apprécie la personnalisation du contact,
un interlocuteur catalan





L'enquête

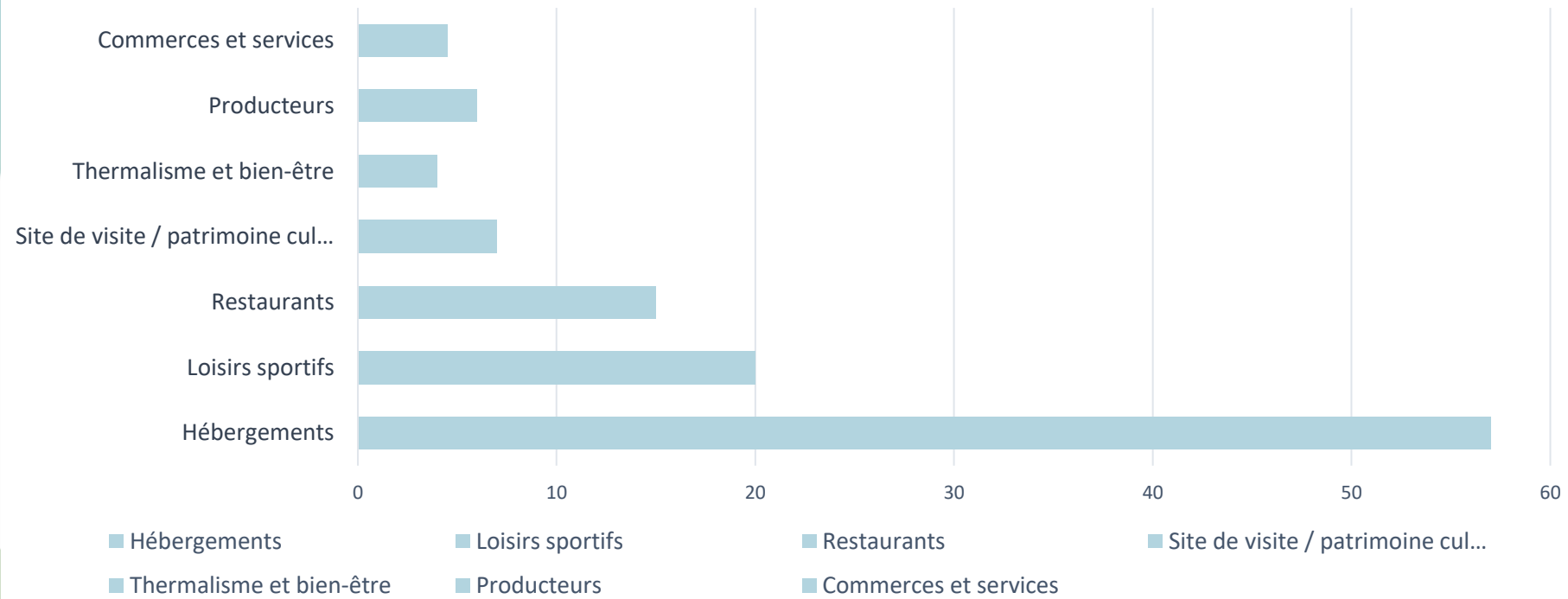
Auprès de nos partenaires

108

Réponses

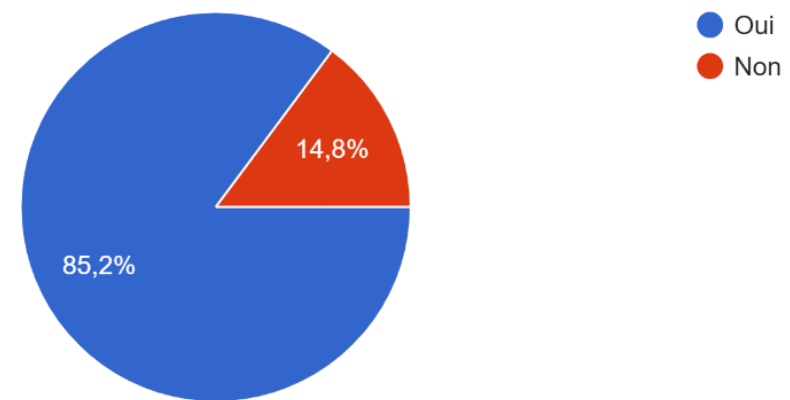
Echantillon assez représentatif du profil des entreprises qui sont présentes sur notre territoire.

Type de structure



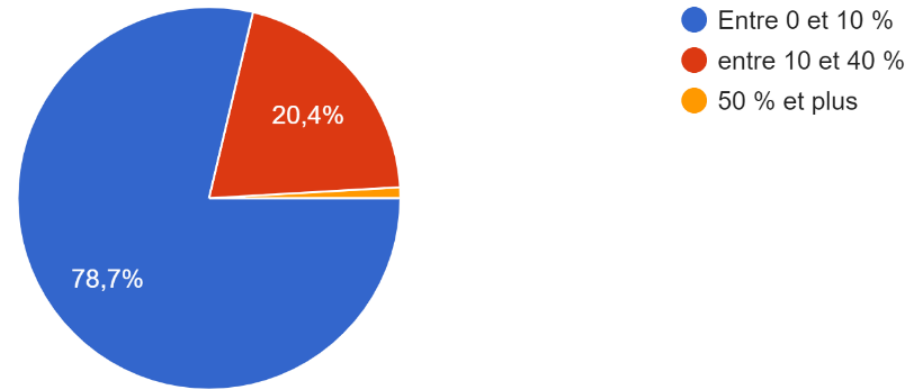
Recevez-vous des clients espagnols dans votre établissement ?

108 réponses

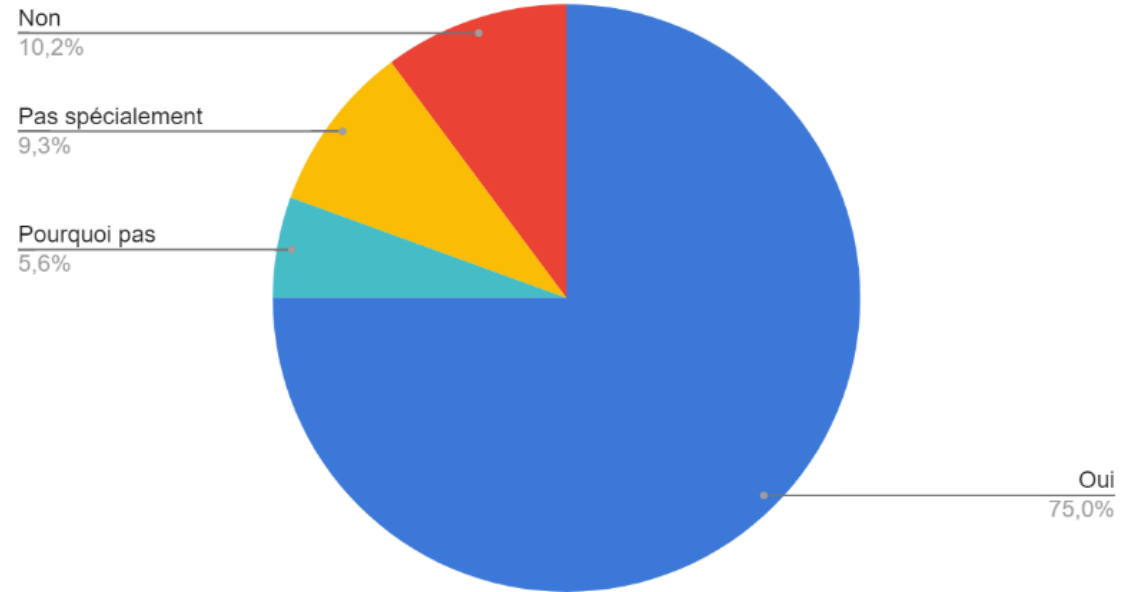


Si oui, à quel pourcentage considérez-vous la part de fréquentation de la clientèle catalane dans votre établissement ?

108 réponses



Est-ce que cibler cette clientèle vous intéresse ?



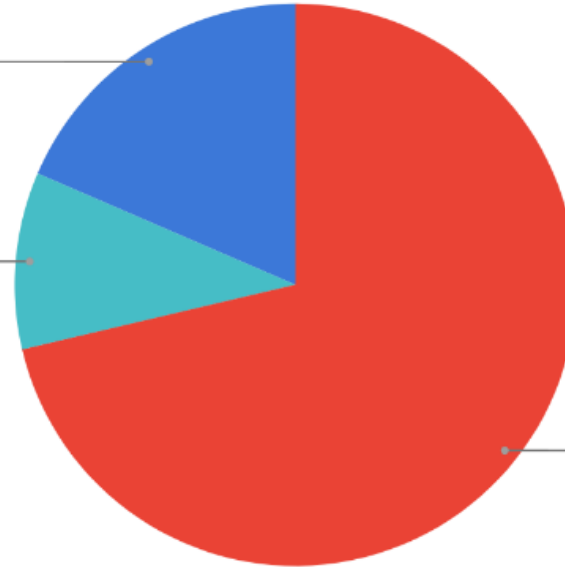
“ Problème de communication – Oui, Je n'ai pas vu un ou une espagnole depuis 10 ans - Au même titre que les autres clientèles étrangères/régionales – Oui, je suis sur le Chemin des Bonhommes - Passage estivale pour finir de remplir ”

Mettez vous en place des actions de communication vers ce bassin de clientèle ?

Oui
18,5%

Pas encore
10,2%

Non
71,3%

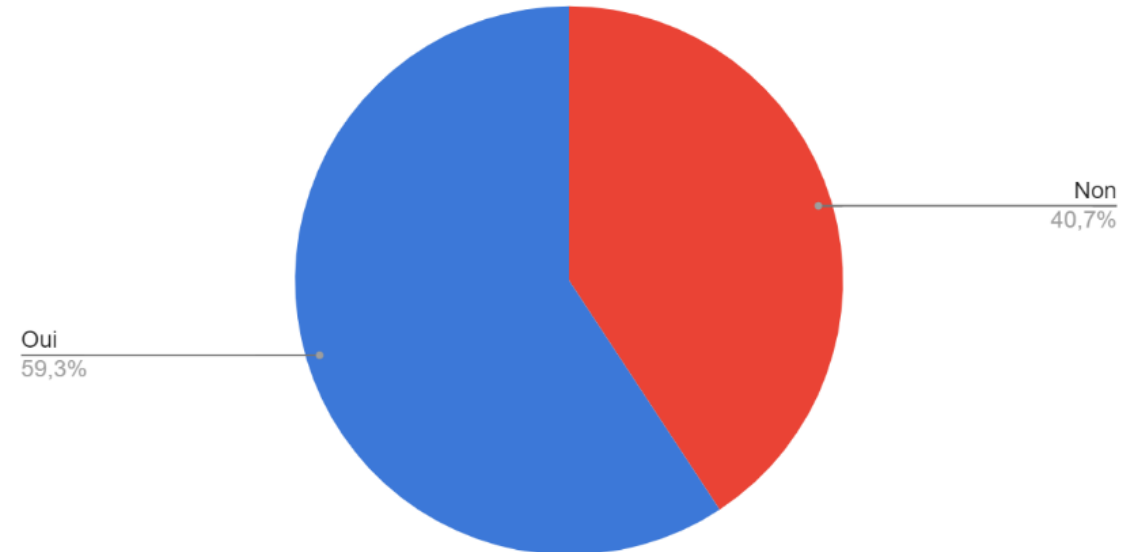


“

Non, par contre notre carte va être traduite en espagnol / catalan - L'article de la page de l'Office de tourisme - Je parle espagnol, je n'ai toujours pas fait bon livret d'accueil en espagnol, trop compliqué malgré tout - uniquement page du site traduite en catalan - non car je ne sais pas comment faire mais j'ai des produits spécifiques pour eux - Non car je ne parle pas bien espagnol - Aucun : nous ne sommes pour l'instant pas en mesure d'accueillir cette clientèle au parc (pas de panneau espagnol, site internet pas en espagnol, explication et nourrissage des loups pas en espagnol...)

”

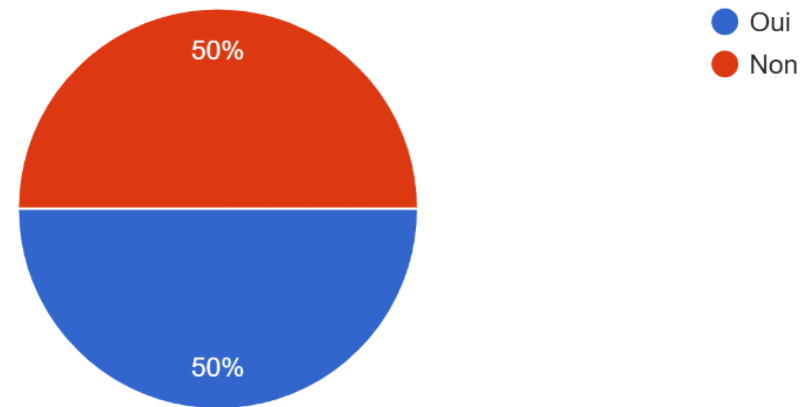
Questionnez-vous vos clients étrangers pour savoir comment ils ont connu votre structure ?



“ Avis Google – Non, ils viennent essentiellement par Booking.com - non car les réservations de cette clientèle arrivent par les OTA – ils viennent par le site de l'OTPA et celui des gîtes de France - Non nous ne parlons pas espagnol - parfois mais majoritairement Booking - Je questionne tous mes nouveaux clients ”

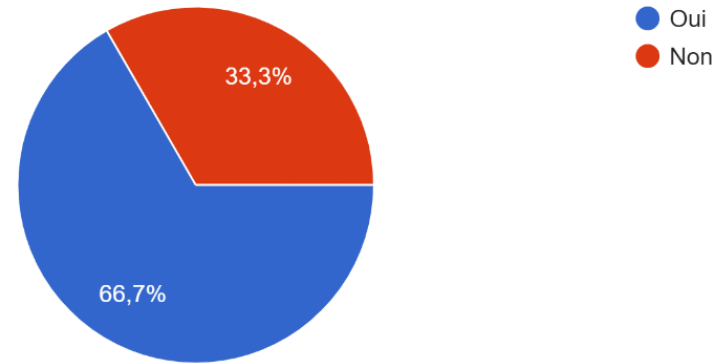
Connaissez-vous les besoins / habitude de consommation de cette clientèle ?

108 réponses



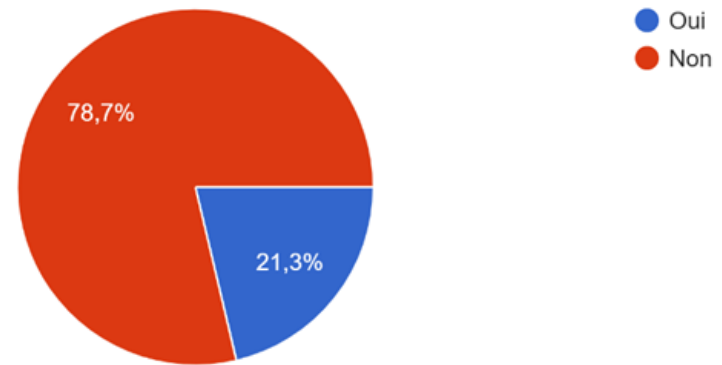
Avez-vous dans votre équipe une ou plusieurs personnes parlant espagnol ?

108 réponses



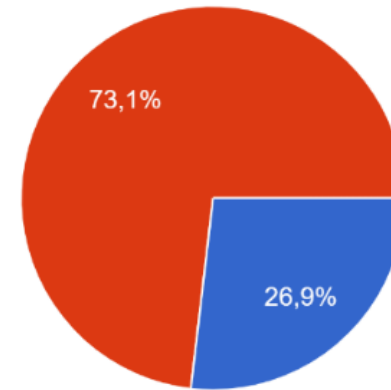
Avez-vous dans votre équipe une ou plusieurs personnes parlant catalan ?

108 réponses



Proposez-vous une documentation en espagnol ?

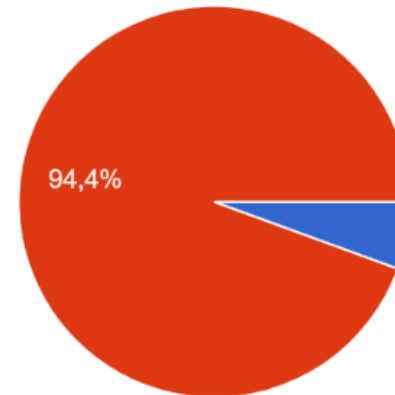
108 réponses



● Oui
● Non

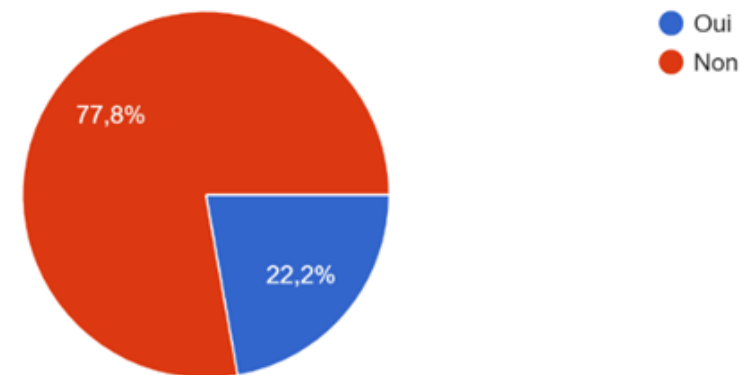
Proposez-vous une documentation en catalan ?

108 réponses



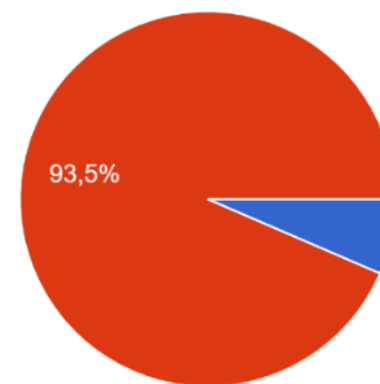
Proposez-vous une version de votre site web en espagnol ?

108 réponses

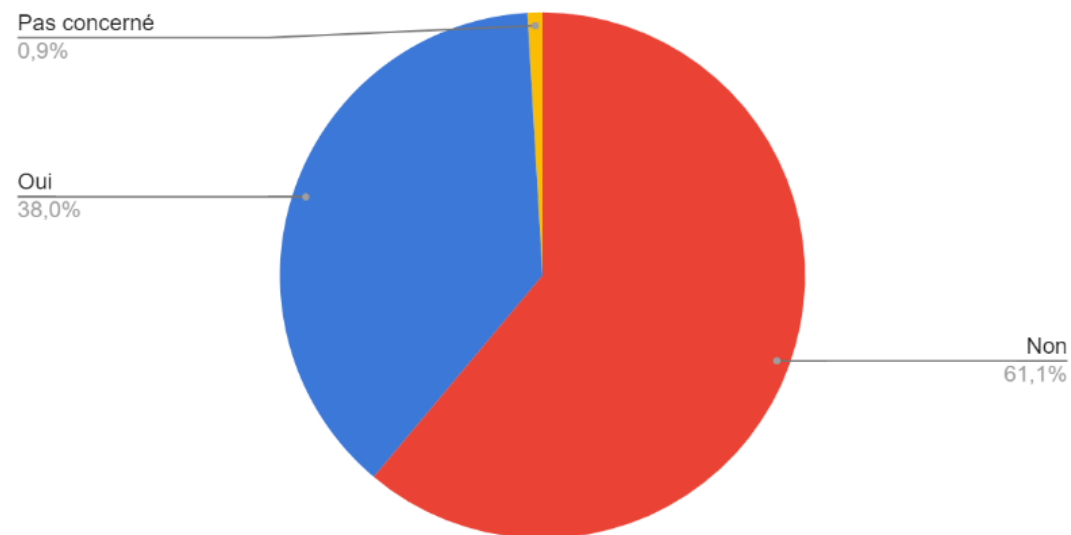


Proposez-vous une version de votre site web en catalan ?

108 réponses

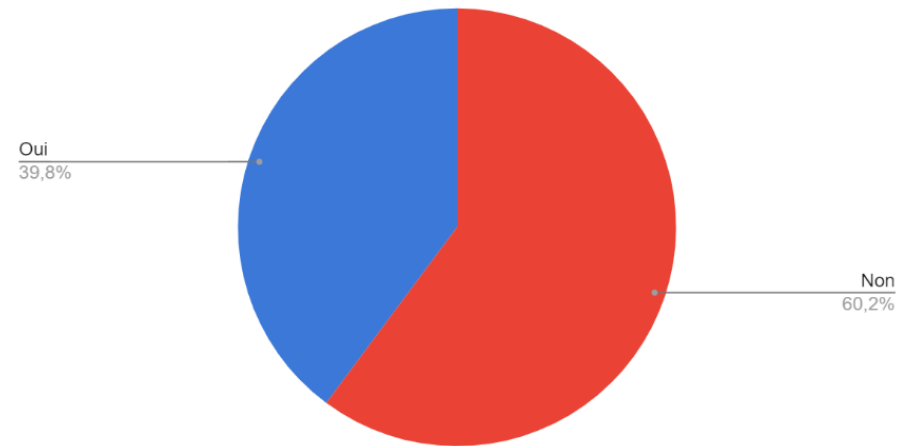


Proposez-vous des services adaptés à cette clientèle ? (Oui, non, précisez)

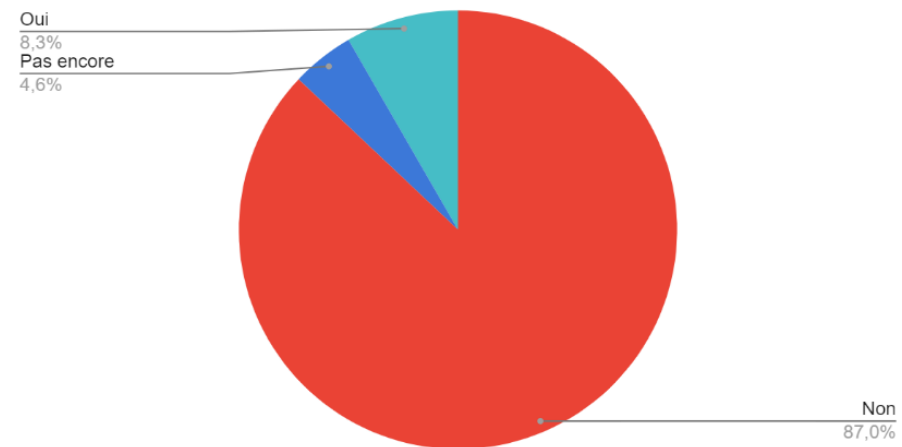


“ Non, ouverture normale toute l'année - Allongement de l'heure de départ des lieux - c'est un service à toute heure, ils mangent tard - trop lourd financièrement - ouverture pendant leurs périodes de vacances - Des visites spécifiques en espagnol et correspondant " à leurs horaires" - Nous servons un peu plus tard au restaurant pour qu'ils puissent en profiter et... c'est tout à ce jour - Visite en castillan et catalan - Non, ils n'ont pas spécialement de demandes particulières. ”

Etes-vous vigilants aux fêtes, évènements espagnols ? (Oui, non, précisez)



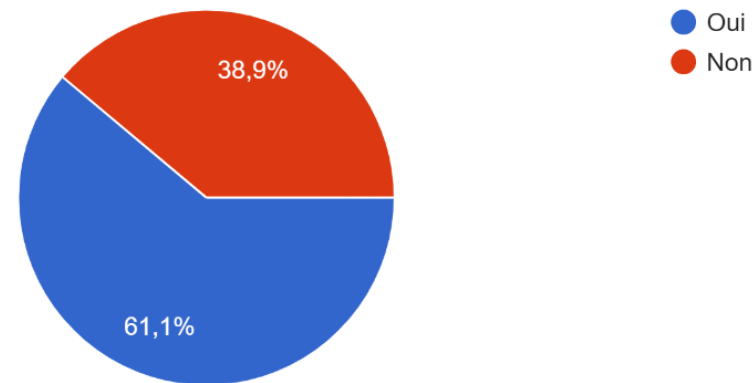
Si oui, proposez vous des animations/offres thématiques en fonction ?



“ produit à créer - Bientôt des animations seront proposées – Oui, visites proposées en espagnol ou catalan ”

Souhaitez-vous être accompagné pour vous améliorer sur cette clientèle ?

108 réponses



Si oui, dans quel domaine ?

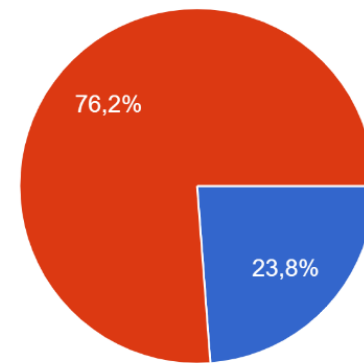
108 réponses



Comment communiquer autre que le site internet - Comment mieux faire connaître notre structure en catalogue - comment "contacter/se faire connaître en amont par cette clientèle

Souhaiteriez-vous témoigner de vos actions en lien avec cette clientèle auprès du réseau des partenaires ?

105 réponses



- Oui, pourquoi pas
- Non, pas pour le moment

Conclusions

de l'étude, préconisations
et questionnements

ETAT DES LIEUX

Des acteurs pas tout à fait mûres

Homogénéiser l'offre

Différence entre l'accueil en espagnol et en catalan reste importante

Peu de services adaptés, animations...

Des acteurs motivés

108 réponses au questionnaire

75 % ont envie d'aller sur ce marché

61 % souhaitent être accompagnés pour progresser

Les freins soulevés

Barrière de la langue

Méconnaissance de la clientèle

Comment communiquer ?

Moyens financiers et humains

ACTIONS / REFLEXIONS

OTPA

Edition et diffusion d'un calendrier des vacances scolaires.

Valorisation des ressources en interne.
Partage de bonnes pratiques.

MUTUALISATION OT/ADT/CRTL

Les rendez-vous pro, les matinales.

Fixer des objectifs précis.

Communication de notoriété ou commerciale ?

Une structure collective pour fédérer l'envie des prestataires ?

Merci

A votre écoute pour toutes questions et précisions :

claire.sanchez@pyrénées-ariégeoises.com

05 61 64 99 07

