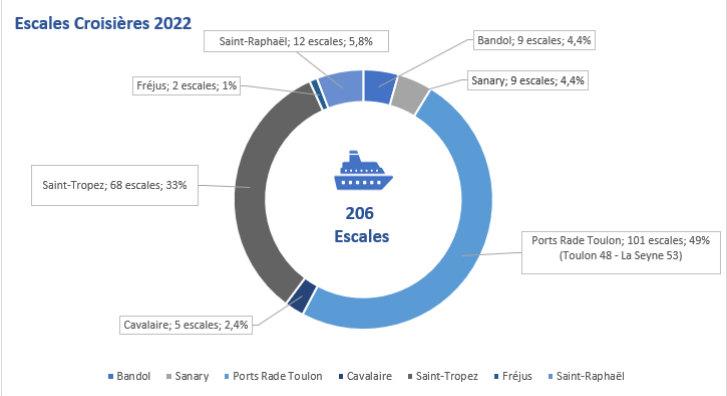
Pourquoi la Charte "*Cruise Friendly*" ?

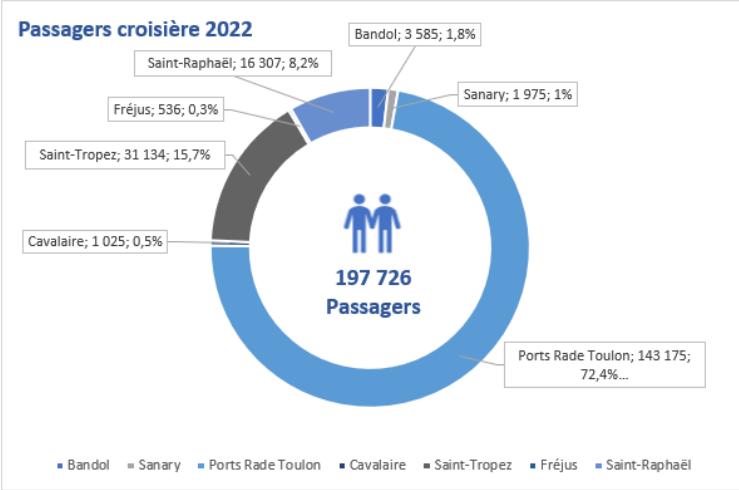
Objectifs :

- ***Accompagner le développement commercial de l'activité croisière sur le territoire, face à la réalité d'une industrie hautement concurrentielle***
- ***Améliorer l'expérience en escale des passagers et augmenter la fréquentation des établissements adhérents***

Statistiques des escales et des passagers dans le Var

2022 a signé la reprise de l'activité après 2 années de crise sanitaire durant lesquelles la majorité des escales croisière ont été annulées.





Stimuler le développement économique lié à l'activité

- Un passager en transit dépense en moyenne 36 €/j*
- Un passager en tête de ligne 52 €/j
- Un membre d'équipage dépense 37 €/j

**Source Enquête régionale BVA 2017 – Etude sur l'impact sectoriel de la croisière maritime et fluviale en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur*

Marquer les esprits en vue d'optimiser l'expérience du passager en escale

- Pour accompagner le développement de l'activité croisière, il s'agit dorénavant de **fidéliser** la clientèle croisière, à laquelle il convient de délivrer une expérience hors norme, pour marquer les esprits et susciter l'envie de revenir. Un croisiériste aujourd'hui est un futur touriste demain ! Nos enquêtes révèlent un taux d'intention de retour à hauteur de 63% au cours des 3 prochaines années ; à nous de faire en sorte qu'il soit transformé par le retour du croisiériste en visiteur.
- Il s'agit aussi d'**utiliser le levier de la qualité comme outil de différentiation concurrentielle.**
- Le passager descend du paquebot pour une durée déterminée (maximum 7h) : **nous sommes tous les acteurs de l'expérience qui lui est délivrée !**

Au-delà de la très bonne qualité d'accueil proposée, il s'agit de s'engager sur la voie de l'excellence par un accueil personnalisé du croisiériste sur l'ensemble de sa visite, qui contribue à lui laisser un souvenir inoubliable et l'envie de revenir.

Accompagner, dynamiser, stimuler la relation Tourisme / Commerce

- **Accompagner les acteurs locaux** dans l'accueil de la clientèle croisiériste
- **Garantir un standard de qualité**
- **Dynamiser / valoriser** (dans un périmètre préalablement défini) certaines artères commerçantes afin d'y attirer les flux de visiteurs,
- **Canaliser les flux de passagers vers les zones concernées et les partenaires** de l'opération

Il s'agit de développer et stimuler le potentiel de développement économique induit par l'activité croisière.

Saison 2023 :

Cette année, ***91 escales sont programmées et 210 000 passagers sont attendus dans les Ports de la Rade de Toulon dont 52 escales et 145 000 passagers à La Seyne-sur-Mer*** *(prévisions au 23/02/2023).*

Quels avantages à adhérer?

- **Améliorer ses performances en matière d'accueil de la clientèle étrangère**
- **Bénéficier d'une visibilité accrue** auprès des passagers et membres d'équipages (site internet, application, guide mentionnant les adhérents)
- **Bénéficier d'une augmentation potentielle de son C.A par l'augmentation des flux de clientèle croisière** (passagers et équipages)
- Utiliser le levier de la Qualité pour **se différencier de ses concurrents**
- **Faire bénéficier, aux clients/usagers locaux et à la clientèle touristique, hors croisiéristes,** de la philosophie de la démarche *Cruise Friendly*

Rappel des engagements de la charte :

1. **Ouvrir mon établissement les jours d'escale - si possible y compris les dimanches matin (10 dimanches) et lundis (27 lundis) - et respecter les horaires communiqués**
2. Garantir **un accueil chaleureux et personnalisé** aux croisiéristes qui visitent mon établissement
3. Garantir **un geste commercial** (offrir une réduction ou un cadeau de bienvenue)
4. Pratiquer **l'anglais** (a minima quelques mots et phrases usuels) pour favoriser la communication
5. **Sensibiliser son personnel** à la philosophie et au respect de la charte
6. Accepter la visite **du « client mystère »** (objectif d'amélioration continue)
7. Participer à **l'enquête sur les retombées économiques** (en remplissant régulièrement le tableau de bord fourni en début de saison qui permet de mesurer le dispositif)
8. **Rendre impérativement le logo *Cruise Friendly* visible pour la clientèle** (sur sa devanture, ou autre support)

Pour accompagner l'adhérent dans la démarche, une boîte à outils lui est remise. Elle comprend :

- **Un guide pratique contenant :**
  - Us et coutumes en fonction des nationalités
  - BA-ba des mots de bienvenue en plusieurs langues
  - Tableaux de correspondance des tailles et pointures
  - Expressions et mots clés pour optimiser et réussir sa vente en anglais
  - Trucs et astuces pour vendre mieux et vendre plus
  - Explications du fonctionnement de la vente en détaxe

- **Le panonceau *Cruise Friendly*** à apposer sur la vitrine ou tout autre support adapté à le rendre visible à la clientèle

- **Le tableau de bord** qui liste les escales croisières programmées et permet de participer à l'étude de retombées économiques

- **Des exemplaires du dépliant *Cruise Friendly*** distribués aux passagers et membres d'équipages dès leur débarquement en escale

- **Deux exemplaires de la charte** pour affichage en vue de faciliter la diffusion de l'information au personnel

- Le **calendrier** prévisionnel des escales 2023

En synthèse, la charte *Cruise Friendly* c'est :

- ✓ Un levier de différenciation concurrentielle pour la destination ET pour les adhérents
- ✓ Un potentiel de C.A supplémentaire
- ✓ Pour le visiteur et client, la garantie d'un accueil personnalisé et d'une expérience positive et inoubliable
- ✓ Pour l'adhérent, une visibilité accrue et privilégiée auprès de la cible croisiériste

En bref, un partenariat gagnant-gagnant !

Comment adhérer ?

En complétant le bulletin d'adhésion en pièce jointe !

Contact :
Ville de La Seyne-sur-Mer - service marketing territorial - 04 94 06 95 03 - marketing@la-seyne.fr