

# En allant faire son marché à l'étranger

## ■ Cela mérite réflexion

Les attractions et musées sont parfois dépendants d'un seul type de clientèle. Celle-ci peut se faire plus rare à un moment donné, pour diverses raisons dont certaines incontrôlables. Les rentrées financières chutent en conséquence.

## ■ Bon, mais encore ?

Il faut sans cesse chercher de nouvelles clientèles et adapter son offre en conséquence. Le personnel doit aussi être formé pour intégrer cette nouvelle composante dans la démarche d'accueil.

## ■ Soyons concrets

Avant de développer de nouveaux marchés, il faut sonder la demande. Développer la clientèle suppose d'aller à leur rencontre et de nouer des contacts, d'appréhender les circuits de distribution locaux, de personifier sa destination, de s'inscrire éventuellement dans des projets de partenariats et d'échanges.

Il faut adapter la communication, le marketing, les produits et les visites à la culture du marché ciblé. Et bien sûr accueillir si possible ces nouveaux visiteurs dans leur langue.

## ■ Retenez bien ceci

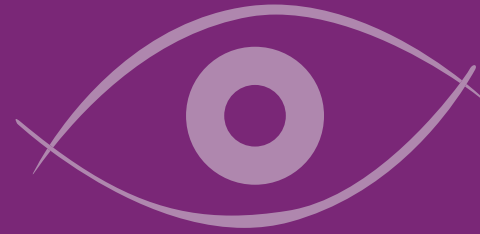
- Le conseil : "à nouvelle clientèle, nouvelle stratégie".
- Chaque marché a ses particularités et s'appréhende de façon spécifique. Exemples: les Pays-Bas ne sont pas des gros pourvoyeurs de clientèle groupe - un Anglais ne mange pas la même chose qu'un Français...
- Il peut être judicieux de travailler en partenariat avec d'autres attractions ou hébergements qui proposent une offre complémentaire à la vôtre.
- Wallonie-Bruxelles Tourisme et l'Awex sont de précieux relais pour appréhender des marchés dans les pays limitrophes ou plus lointains.

## ■ Les tuyaux du net

- Les bureaux de WBT à l'étranger : <http://www.belgique-tourisme.be/contenus/contacter-wallonie-bruxelles-tourisme/fr/803.html>
- Formation sur l'approche culturelle des clientèles étrangères via le Centre de Compétence FOREM Tourisme : [www.formation-tourisme.be](http://www.formation-tourisme.be)
- Formations proposées par Wallonie-Bruxelles Tourisme dans le cadre de la sensibilisation sur les marchés étrangers : <http://pro.walloniebruxellestourisme.be/fr/rapports-de-formation.html?IDC=726>
- Les incitants financiers de l'AWEX : <http://www.awex.be/fr-BE/Nos%20services%20%C3%A0%20l%27export/Tous%20les%20services/Pages/RechercheIncitant.aspx>
- Des conseils pour attirer de nouveaux clients : <http://www.dynamique-mag.com/article/20-secrets-pour-attirer-de-nouveaux-clients.2862>
- Les études & statistiques sur les pages "pro" du CGT : <http://strategie.tourismewallonie.be>

## ■ Le mot : stratégie

C'est la façon dont l'entreprise mobilise ses ressources et ses moyens, pour atteindre un objectif de performance concurrentielle, sur un horizon de temps donné, en fonction des avantages et des contraintes liés à son environnement ainsi que de contraintes internes qui lui sont propres.



### Résumons-nous

- Renouveler et élargir sa clientèle doit être une préoccupation permanente
- L'offre et l'accueil doivent s'adapter aux caractéristiques particulières de ces nouveaux marchés
- Des partenariats et des alliances peuvent contribuer à augmenter la visibilité