


Évaluer l'expérience client dans les entreprises agrotouristiques

« plaisir-émotion-sens-quête de
sensations-interaction »

PRÉSENTATION PAR
NADIA DUFOR



**Initiative de l'Association de
l'Agrotourisme et du Tourisme
Gourmand du Québec**

Partenaires :

MAPAQ &

Nadia Dufour, sommelière

IMAGINEZ-VOUS SUR LA TERRASSE..VÉRITABLE EXPÉRIENCE EN SOI?



Crédit photo: Rivière du Chêne

2016 : UNE PREMIÈRE AU QUÉBEC

ACQUIS: Les connaissances

- Travail terrain et d'analyse de l'expérience client offerte dans 35 vignobles de Bordeaux en 2015 par Nadia Dufour
- Expertise de 40 ans en agrotourisme de l'AATGQ

DÉFI : Participation des exploitants

- Défi relevé avec brio
- Sollicité de l'intérêt chez d'autres producteurs
- Compétences à acquérir chez les producteurs

APPROCHE: Expérience client chez les producteurs d'alcool québécois



Crédit photo: publicdomainpictures.net

OBJECTIFS VISÉS DU PROJET

1. Doter les entreprises d'**outils concrets** afin de mieux répondre aux besoins des visiteurs dans 8 régions
2. **Stimuler l'innovation** des entreprises en misant sur l'expérientiel offert
3. **Accroître la qualité de l'offre de services**
4. **Accompagnement** personnalisé
5. **Augmentation des ventes** en entreprise



L'EXPÉRIENTIEL-CLIENT

CONCEPT:

Créer un véritable lien émotionnel en stimulant tous les sens qui rendra l'expérience client mémorable et unique.

TOURISME EXPÉRIENTIEL:

Voyageur qui recherche un **apprentissage expérientiel authentique** et **personnel** qui **stimule ses sens** et **crée des liens**.

C'est qui? Ces attentes? Ce qu'on lui propose?

TANGILE:

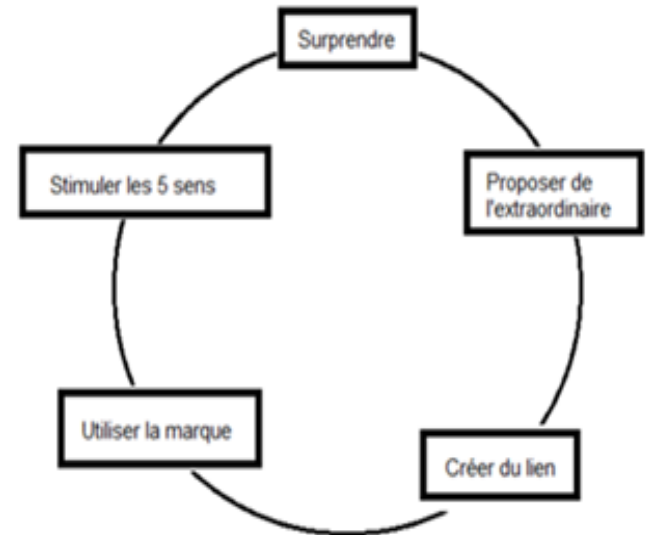
Dégustation, animation, visite et vente

NON TANGILE:

Ressentis, sensations, émotions, et interactions.

Dépassez les attentes de vos clients : offrez-en moins, mais surprenez-les.

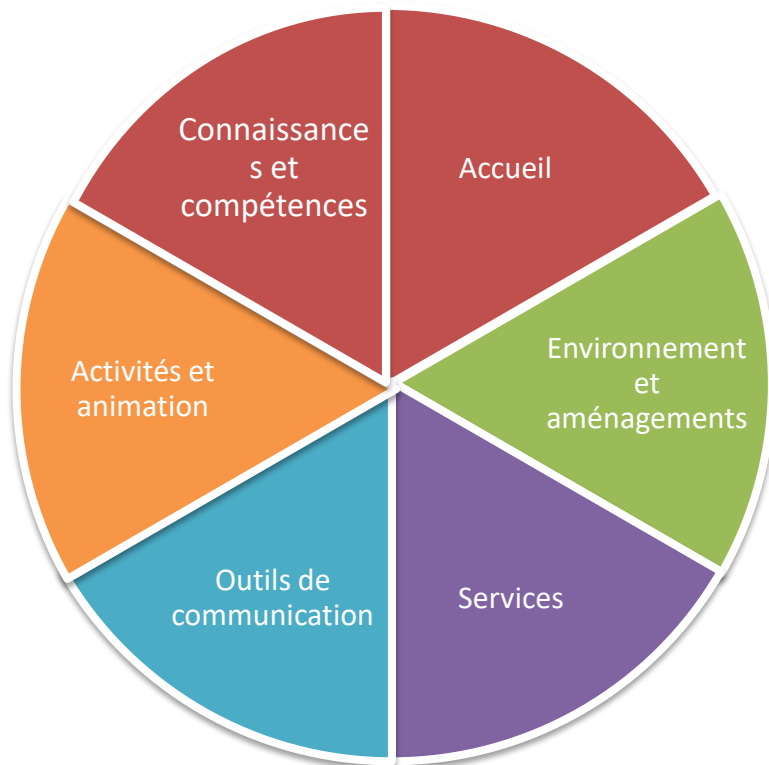
La roue expérientielle



Source: Hetzel

5,500 KILOMÈTRES...

VOLET 1 : ANALYSE TERRAIN



5 Questions:

- Proposer de l'extraordinaire?
- Surprendre?
- Créer une véritable relation et interaction?
- Utiliser la marque?
- Stimuler les 5 sens?

5,500 KILOMÈTRES...

VOLET 2: FORMATIONS

l'ABC de la dégustation : techniques et accords

•**220** personnes

Formation complémentaire: service-client

•**56%** de ses personnes ont suivi cette formation

Au total, **343 formations personnes ont été offertes aux employés**



LES FAIBLESSES

- Signalisation : routes, heures, activités (harmoniser site Web et lieux)
- Pollution visuelle
- Qualité de l'accueil
- Ameublement, espace et lumière
- Produits: norme de service, protocole ouverture, température et conservation
- Connaissance des produits et des techniques de fabrication
- Outils pour la dégustation
- Accords: harmonie et raisons
- Connaissance de la clientèle
- Promotion du secteur (histoire, producteurs)

CONTINUONS DE PROGRESSER ENSEMBLE!

10 RECOMMANDATIONS:

- Planifier son développement : la constance.
- Se doter d'un plan détaillé de l'expérience à offrir.
- Aménager les lieux extérieurs et intérieurs.
- Former et impliquer tout le personnel.
- Optimiser la dégustation des produits.
- Interagir et créer un véritable lien avec les clients.
- S'adapter aux différents types de clientèle.
- Développer les maillages: accords.
- Créer des éléments de surprise.
- Innover en développant une offre unique et personnalisée à son entreprise (WOW).



Client VEUT davantage que JUSTE goûter et visiter... IL DÉSIRE vivre une expérience!

LE CHAT BOTTÉ

RECOMMANDATION : ACCUEIL & DÉGUSTATION

« Les conseils de Nadia nous ont incités à **améliorer l'aménagement de l'accueil de la boutique** et nous avons eu beaucoup de **compliments** des clients.

Nous avons aussi déterminé des **accords mets-vins mettant en valeur nos produits** lors de nos dégustations de groupe, ainsi que les éléments importants à souligner au cours de la dégustation : la réaction de la **clientèle a été très positive**, ce qui s'est traduit en une **augmentation de la moyenne des ventes par client!** »

Normand et Isabelle



MAS DES PATRIOTES

RECOMMANDATION-AMÉNAGEMENT

« Grâce à vous , nous avons amélioré la présentation de nos vins blancs en utilisant **une surface blanche** afin de mieux observer la couleur du vin , sa brillance et l'onctuosité de sa robe.

Les **commentaires positifs** qui ont suivi de notre clientèle nous ont permis la **comparaison professionnelle de notre dégustation** à celle des grands vignobles californiens.

Grâce à tous ces petits détails, nous participons à la **mise en valeur de nos produits** et de notre terroir et obtenons une **reconnaissance** de la qualité de notre savoir faire ».

Mille fois merci - France Cliche



DOMAINE DES 3 FÛTS

RECOMMANDATION-OUTIL VISUEL

« Merci pour la **fiche de dégustation** qui est utile pour **structurer l'expérience en dégustation**, que ce soit pour les clients réguliers ou lors des visites guidées. Les clients l'apprécient beaucoup et plusieurs l'apportent avec eux. C'est **une référence** (cépages, arômes, accords) qu'ils utilisent lorsqu'ils dégustent nos vins avec leurs parents et amis. Cela permet aussi au personnel du vignoble d'offrir une **expérience de dégustation plus uniforme.** »

Richard Messier



VERGER PEDNEAULT

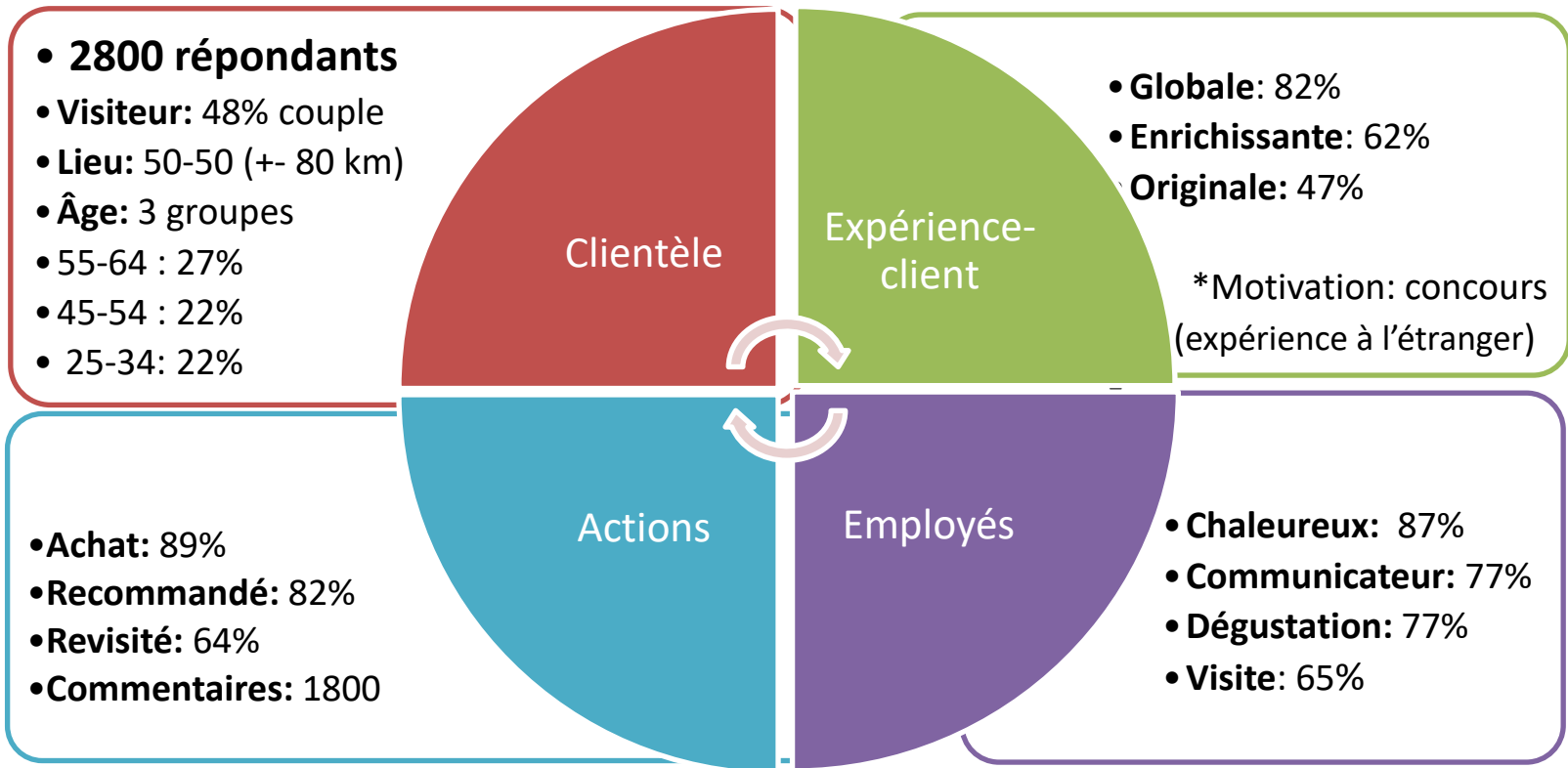
RECOMMANDATION-FORMATION

« Lors de la formation de l'ABC de la dégustation, Nadia Dufour nous a **appris à présenter nos produits d'une tout autre manière** ce qui a eu des effets bénéfiques sur notre équipe. Notre personnel utilise désormais de nouveaux **termes simples et efficaces** grâce à sa capacité de vulgariser la dégustation. Également, l'équipe peut suggérer de **meilleurs accords** avec nos produits régionaux offerts à la boutique ce qui a **augmenté notre panier client**. Vraiment, nous en ressortons enrichis et cela a **renouvelé l'expérience client** offerte chez nous. » Eric Desgagnés



Crédit photo : Mon Charlevoix

SONDAGE



BÉNÉFICES DE CE PROJET

PRODUCTEURS:

- Entreprises plus **performantes**
- Faire preuve **d'innovation et de créativité**
- **Professionnalise** ses acteurs
- **Emplois en région de qualité**
- Augmente la **satisfaction** de leur clientèle et la **fidélise**

LES INTERVENANTS DU SECTEUR:

- Fait **rayonner le secteur de l'agrotourisme**
- Crée une **richesse économique** collective
- Augmente la **performance touristique** du Québec
- Entreprises offrant un **avantage concurrentiel**
- **Positionne le Québec** comme destination **gourmande !**



VÉRITABLE EXPÉRIENCE EN SOI?



Crédit photo: Rivière du Chêne

« MERCI DE VOTRE PRÉSENCE ! »

nadiadufour.com
info@nadiadufour.com
514.293.8636
