

DIAPASON : DIAGNOSTIC PARTAGÉ SUR les Outils Numériques

Intro

Partie 1 – Equipement des professionnels

1.1 Disposez-vous des équipements suivants ?

- a. Oui, à titre personnel exclusivement
- b. Oui, à titre professionnel exclusivement
- c. Oui, à titre personnel et professionnel
- d. Non

1.1.1 Ordinateur fixe, de bureau

1.1.2 Ordinateur portable

1.1.3 Smartphone

1.1.4 Tablette

1.1.5 Netbook (mini portable)

1.1.6 Appareil Photo Numérique

1.2 Disposez-vous d'une connexion Internet ?

- a. Bas débit
- b. Haut débit
- c. Fibre
- d. Non

1.3 Votre établissement est-il couvert ?

- a. Par la 3G
- b. Par la 4 G

1.3.1 Quel que soit l'opérateur de téléphonie

1.3.2 Par certains opérateurs seulement

1.3.3 Non

1.3.4 Vous ne savez pas

Partie 2 – Stratégie Web

2.1 Estimez-vous qu'il soit important de consacrer du temps à internet pour le développement de votre activité ?

0 pas du tout 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 c'est primordial

2.2 Combien de temps consacrez-vous en moyenne ?

- a. Environ 1h par jour
- b. 1h à 3 h par jour
- c. Plus de 3h par jour
- d. ½ journée par semaine
- e. 1 jour par semaine

2.2.1 au suivi des mails reçus

2.2.2 à la promotion de votre établissement (site internet, référencement/présence sur les moteurs de recherche, réseaux sociaux...)

2.2.3 au suivi des avis clients sur Internet (e-réputation)

2.3 Aujourd'hui, sur Internet ... ?

- a. Vous avez une stratégie bien précise
- b. Vous suivez les conseils de professionnels
- c. Vous faites comme vous le sentez
- d. Vous ne faites rien de particulier

Partie 3 – Site Internet

3.1 Disposez-vous d'un site internet ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Non, mais vous avez des pages dédiées sur le site de votre label, réseau, office de tourisme...

Si non

3.2 Pour quelle(s) raison(s) ne disposez-vous pas de site internet ?

- a. Vous n'avez le temps
- b. Votre activité ne le justifie pas
- c. Vous n'avez pas le budget
- d. C'est trop compliqué
- e. c'est en projet
- f. autre

Si en projet

3.3 Vous avez un projet de site internet, à quelle échéance est-ce ?

Année | _____ |

3.4 Comment envisagez-vous de le concevoir ?

- a. par vous-même,
- b. par une connaissance
- c. en faisant appel à un professionnel
- d. autre _____

Si oui

3.5 De quand date la dernière version de votre site ?

Année | _____ |

3.6 Qui a créé votre site internet ?

- a. Vous-même, une connaissance
- b. Un professionnel, webmaster
- c. autre : _____

3.7 Votre site est-il traduit en langue étrangère ?

- a. Oui
- b. Non

Si oui

En quelle(s) langue(s) est-il traduit ?

- a. Anglais
- b. Allemand
- c. Néerlandais
- d. Espagnol
- e. Italien
- f. Autre : _____

3.8 La gestion de votre site internet est-elle assurée ?

- a. en interne, par vous-même ou quelqu'un de votre équipe exclusivement
- b. par un prestataire extérieur exclusivement
- c. à la fois en interne et par un prestataire extérieur

3.9 A quelle fréquence votre site internet est-il mis à jour ?

(en dehors de la mise à jour de vos disponibilités)

- a. Chaque semaine
- b. Chaque mois
- c. Plusieurs fois par an
- d. Une fois par an
- e. Moins souvent

3.10 Sur votre site Internet, peut-on trouver les éléments suivants ?

- a. Oui
- b. Non

3.10.1 Vos coordonnées complètes

3.10.2 Vos périodes / horaires d'ouverture

3.10.3 Vos tarifs

3.10.4 Un / des diaporamas photos

3.10.5 Des photos via des sites de partage (FilckR, Instagram...)

3.10.6 Des vidéos

3.10.7 Des actualités, info

- 3.10.8 Des infos sur ce qu'il y a à voir, à faire à proximité
- 3.10.9 Un calendrier des animations, évènements
- 3.10.10 Un lien vers les réseaux sociaux (Facebook, Twitter...)
- 3.10.11 Une carte de localisation de votre établissement
- 3.10.12 La météo
- 3.10.13 Un livre d'or, des avis de clients
- 3.10.14 La possibilité de laisser un avis
- 3.10.15 Des idées recettes
- 3.10.16 La carte (**si resto**)
- 3.10.17 Un formulaire de contact
- 3.10.18 Des liens vers les Offices de tourisme de votre territoire
- 3.10.19 Des liens vers le CDT / CRT (Comité Départementaux ou Régionaux de tourisme)
- 3.10.20 Un outil de réservation

3.11 Les disponibilités de votre établissements sont-elles accessibles directement à partir de votre site internet ?

- a. oui, elles se mettent à jour automatiquement
- b. oui, mais la mise à jour est manuelle
- c. non

3.12 Est-il possible de réserver directement en ligne ?

- a. Oui, réservation ferme avec paiement en ligne
- b. Oui, par le biais d'un formulaire
- c. Non

3.13 Selon vous, quelle est la part de votre chiffre d'affaires générée par votre site internet ?

- a. Moins de 20%
- b. Entre 20% et 40%
- c. Entre 41% et 60%
- d. Entre 61% et 80%
- e. Plus de 80%
- f. Vous ne savez pas

3.14 Afin d'assurer la visibilité de votre site, misez-vous principalement sur ... ?

- a. le référencement naturel, gratuit (votre présence sur les moteurs de recherche)
- b. l'achat de mots clés
- c. l'achat d'espaces publicitaires ou d'emplacements privilégiés sur Google par exemple
- d. les organismes partenaires (OT, CDT, CRT , Chaînes, labels....)
- e. vos autres documents (cartes de visites, flyers...)
- f. les réseaux sociaux

3.16 Disposez-vous d'un outil statistique de suivi de la fréquentation de votre site ?

- a. Non

- b. Google Analytics
- c. Xiti
- d. Autre : _____

3.17 Avez-vous un projet de refonte de votre site internet ?

- a. Oui
- b. Non

Si oui

A quelle échéance ?

Année |__|__|__|__|

3.18 Avez-vous déjà réalisé / fait réaliser un audit de votre site internet ?

- a. Oui
- b. Non

Si oui

Qui a réalisé cet audit ?

3.19 Votre établissement figure-t-il sur les sites suivants ?

- a. OT de votre territoire
- b. OT d'un autre territoire
- c. ADT / CDT
- d. CRT
- e. Pays touristique
- f. Label, chaîne, réseau
- g. Centrale de réservation
- h. Site de petites annonces
- i. Autre : _____

Partie 4 - Wifi et mobilité

4.1 Proposez-vous un accès wifi dans votre établissement ?

- a. Oui en partageant votre réseau personnel
- b. Oui, avec un accès sécurisé
- c. Non, mais un ordinateur connecté est à disposition de la clientèle
- d. Non mais une borne multimédia est à disposition de la clientèle
- e. non

Si oui

S'agit-il ?

- a. D'un accès gratuit
- b. D'un accès payant

4.2 Le contenu de votre site Internet s'adapte-t-il aux différentes tailles d'écrans (smartphone, tablette...) ?

- a. Oui
- b. Non, vous avez un site dédié à ces outils (site mobile)
- c. Non

4.3 Votre établissement est-il réservable par smartphone ?

- a. oui, sur votre propre site
- b. oui, mais sur le site d'un réseau, label, chaîne
- c. oui, via une centrale de réservation
- d. non

4.4 utilisez-vous les QR Code pour faciliter l'accès à votre site mobile ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Vous ne savez pas ce que c'est

Partie 5 – Gestion Relation Client

5.1 Disposez-vous d'une adresse mail professionnelle (distincte de votre adresse personnelle) ?

- a. Oui, liée à mon fournisseur d'accès (@orange, @free, @sfr...)
- b. Oui, au nom de ma structure (@nometablissement)
- c. Oui, autre (gmail, yahoo, laposte...)
- d. Non, j'utilise mon adresse personnelle
- e. Non, je n'ai pas d'adresse mail

5.2 Sur une échelle de 1 à 5, indiquez l'utilisation que vous faite de l'email

1 : jamais 2 3 4 5 : systématiquement

5.2.1 Réponse à une demande formulée par email

5.2.2 Confirmation de réservation

5.2.3 Rappel quelques jours avant le séjour

5.2.4 Remerciement à l'issue du séjour

5.2.5 Invitation à laisser un avis

5.2.6 A l'occasion d'un évènement spécifique

5.3 A quelle fréquence consultez-vous vos emails professionnels ?

- a. Plusieurs fois par jour
- b. une fois par jour
- c. une fois tous les 2/3 jours
- d. une fois par semaine
- e. moins souvent

5.4 Quel est votre délai de réponse aux emails reçus ?

- a. réponse dans la journée
- b. réponse dans les 2 / 3 jours
- c. réponse dans la semaine
- d. délai de réponse plus important

5.5 Rédigez-vous une newsletter / lettre d'information ?

- a. Oui
- b. Non

Si oui

5.6 A quelle fréquence adressez-vous cette lettre d'informations ?

- a. Plusieurs fois par mois
- b. une fois par mois
- c. une fois par trimestre
- d. deux fois par an
- e. une fois par an

5.7 Réalisez-vous une/des campagne(s) d'emailing au cours de l'année ?

- a. Oui
- b. Non

Si oui

5.8 Quel outil utilisez-vous pour sa conception ?

Partie 6 – Réseaux Sociaux

6.1. Pour chacun des réseaux sociaux mentionnés, précisez si ...

- a. vous l'utilisez à titre professionnel
- b. vous l'utilisez uniquement à titre personnel
- c. vous le connaissez mais ne l'utilisez pas
- d. vous ne le connaissez pas

6.1.1 Facebook (page ou profil)

6.1.2 Google +

6.1.3 Twitter

6.1.4 Site de partage de photo (Instagram, Flickr, Pinterest, Picasa...)

6.1.5 Site de partage de vidéo (YouTube, Dailymotion...)

6.1.6 Site de partage de randonnée

6.1.7 Wikipédia, Wikitravel

6.2. À quelle fréquence publiez-vous des articles sur ces différents réseaux ?

- a. Tous les jours
- b. Une fois par semaine
- c. Plusieurs fois par mois
- d. Moins souvent

6.2.1 Facebook

6.2.2 Google +

6.2.3 Twitter

6.2.4 Site de partage de photo (Instagram, Flickr...)

6.2.5 Site de partage de vidéo (YouTube...)

6.2.6 Site de partage de randonnée

6.2.7 Wikipédia, Wikitravel



Selon réponse en Q6.2

Si pas utilisation réseau sociaux

6.3 Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas présents sur les réseaux sociaux ?

- a. Manque de temps
- b. Vous n'êtes pas intéressé
- c. Vous n'avez pas les moyens humains
- d. Ce n'est pas la stratégie de votre établissement
- e. Vous n'avez pas confiance dans ces outils
- f. Vous craignez pour votre image
- g. Ce n'est pas efficace
- h. Ce n'est pas pertinent pour mon activité
- i. autre _____

6.4 Disposez-vous d'une fiche Google Local ou Google Business (anciennement Google Adresse)

- a. Oui
- b. Non
- c. Vous ne savez pas

Partie 7 – E – Réputation

7.1 Surveillez-vous les avis de consommateurs déposés sur votre établissement ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Il n'y a pas d'avis déposés vous concernant

si Oui

7.2 Quel(s) site(s) surveillez-vous ?

- | | |
|----------------------------------|--------------|
| a. Tripadvisor | h. Cityvos |
| b. Booking | i. Qype |
| c. Google Local – Google Adresse | j. Yelp |
| d. Dismoiou | k. hotel.com |
| e. Linternaute | l. Vinivi |
| f. Lafourchette | m. autre : |
| g. Zoover | _____ |

7.3 Répondez-vous aux avis laissés vous concernant ?

- a. Oui, à tous les avis
- b. Oui, exclusivement aux avis négatifs
- c. Oui, de temps à autres
- d. Non
- e. J'ai sous-traité cette mission à un prestataire extérieur

Partie 8 – Besoins en formations

8.1 Si vous deviez évaluer votre niveau de connaissances et de maîtrise des outils numériques, comment vous situeriez-vous ?

- a. Débutant
- b. Amateur
- c. Confirmé
- d. Expert

8.2 Pour chacun des domaines suivants, merci de préciser si :

- a. Vous avez déjà suivi une formation sur cette thématique
- b. Vous seriez intéressé pour suivre une formation sur cette thématique
- c. Vous n'avez pas besoin de formation

8.2.1 Améliorer ma relation client par l'e-mail

8.2.2 Surveiller et optimiser ma réputation en ligne (sites d'avis clients)

8.2.3 Améliorer le référencement de mon site internet

8.2.4 Créer mon site internet à moindre coût et en toute autonomie

8.2.5 Diagnostic de mon site internet

8.2.6 Créer un cahier des charges pour mon nouveau site internet

8.2.7 Installer un accès wifi sécurisé dans mon établissement

8.2.8 Créer un site web optimisé pour la lecture sur smartphones car mon site actuel ne l'est pas.

8.2.9 Utiliser les réseaux sociaux pour promouvoir mon activité

8.2.10 Trouver, utiliser et créer des photos ou vidéos sur mon site internet

8.2.11 Le traitement des photos

8.2.12 Le traitement des vidéos

8.2.13 Apprendre à créer des qr codes pour les intégrer dans ma stratégie de communication

8.2.14 Mettre en place un outil d'affichage des disponibilités sur mon site internet

8.2.15 Mettre en place un outil de réservation en ligne sur mon site internet

8.2.16 Créer une boutique en ligne

8.2.17 Stratégie web éditoriale et référencement naturel

8.2.18 Créer un blog

8.2.19 Utiliser les outils Google

Quels sont les jours où vous seriez le plus disponible pour être formé ?

Le matin

L'après-midi

La journée

Lundi

Mardi

Mercredi

Jeudi

Vendredi

Nous vous remercions pour votre participation.