

Le comportement de la clientèle groupes en Flandre

Walter VAN DE CRUYS

Groups Departement

Autocars Verhoeven



VERHOEVEN

AUTOCAR-, CRUISE- & VliegVAKANTIES

Rijkevorsel - Belgium

Tel: (0032) 03 311 59 59 - www.verhoeven.be

TOURISME EN AUTOCAR AUJOURD'HUI ET DEMAIN

Walter Van de Cruys

Verhoeven Autocars

27/10/2010

VERHOEVEN

AUTOCAR-, CRUISE- & VliegVAKANTIES

Rijkevorsel - Belgium

Tel: (0032) 03 311 59 59 - www.verhoeven.be

QUI SOMMES-NOUS QUE FAISONS-NOUS



VERHOEVEN

AUTOCAR-, CRUISE- & VliegVAKANTIES

Rijkevorsel - Belgium

Tel: (0032) 03 311 59 59 - www.verhoeven.be

QUI SOMMES-NOUS

- La société Verhoeven Autocars est une entreprise familiale située à Rijkevorsel en Campine anversoise.
- La société Verhoeven Autocars est un des leaders du marché belge des voyages en groupe d'un ou de plusieurs jours
 - Conçoit sa propre brochure offrant une gamme variée de voyages guidés par ses propres guides
 - Possède sa propre agence de voyage
 - Possède sa propre flotte comptant entre autres 34 Cars Touring
 - Emploie 65 Chauffeurs - 25 guides touristiques- 16 employés de bureau
 - 5 personnes travaillent au service technique et à l'entretien

VERHOEVEN
AUTOCAR-, CRUISE- & VliegVAKANTIES
Rijkevorsel - Belgium
Tel: (0032) 03 311 59 59 - www.verhoeven.be

ORGANISATEUR DE VOYAGES

voyages en groupe d'un ou de plusieurs jours

- Notre propre brochure de voyages d'un ou de plusieurs jours: pour individuels
 - Offres intéressantes de notre brochure, voyages pouvant parfaitement s'adapter à des voyages en groupe
 - Dates de départ et programmes pouvant facilement être adaptés aux souhaits des clients
 - Des groupes plus petits peuvent également se joindre à d'autres groupes ou s'inscrire aux dates prévues dans notre brochure avec REDUCTION POUR GROUPE!

VERHOEVEN

AUTOCAR-, CRUISE- & VliegVAKANTIES

Rijkevorsel - Belgium

Tel: (0032) 03 311 59 59 - www.verhoeven.be

ORGANISATEUR DE VOYAGES

voyages d'un jour – voyages de groupe

- Voyage d'un jour pour groupes:

- Brochure uniquement destinée aux groupes
- Axé sur la culture , action et/ou sport, et/ou thématique , accent mis sur l'EXPERIENCE VECUE
- Plus de 150 paquets complets
 - Voyages promotionnels
 - Voyages à petits prix
 - Culturel/Thématique
 - Événement
 - Autour d'un thème
 - Shopping
 - Pélerinages
 - Programmes de show

VERHOEVEN

AUTOCAR-, CRUISE- & VliegVAKANTIES

Rijkevorsel - Belgium

Tel: (0032) 03 311 59 59 - www.verhoeven.be

ORGANISATEUR DE VOYAGES

voyages d'un jour – voyages de groupe

- Avec ou sans guide de notre entreprise / guide local
 - Randonnées à pied ou à vélo (porte-vélos)
 - Avec ou sans repas
-
- Possibilité de combiner les éléments ci-dessus
 - Nos programmes s'adaptent facilement aux souhaits, besoins et bien sûr au budget du groupe; également à des groupes de personnes présentant des problèmes physiques.

VERHOEVEN

AUTOCAR-, CRUISE- & VliegVAKANTIES

Rijkevorsel - Belgium

Tel: (0032) 03 311 59 59 - www.verhoeven.be

“LES VOYAGES VERHOEVEN : POUR DES
VOYAGES EN GROUPE REUSSIS”

VERHOEVEN

AUTOCAR-, CRUISE- & VliegVAKANTIES

Rijkevorsel - Belgium

Tel: (0032) 03 311 59 59 - www.verhoeven.be

LE CLIENT AUJOURD'HUI ET DEMAIN

“Le touriste actuel est différent de celui que nous recevions auparavant: il recherche d’authentiques expériences individuelles” explique Madame Verdyck, administrateur général de “Toerisme Vlaanderen”

Le client du futur, bien qu’il soit probablement encore plus individuel, cherchera l’expérience plus profonde et souhaitera développer des contacts avec ses pairs.

L’ autocar est le moyen de transport par excellence pour répondre de manière créative à cette évolution.

VERHOEVEN

AUTOCAR-, CRUISE- & VliegVAKANTIES

Rijkevorsel - Belgium

Tel: (0032) 03 311 59 59 - www.verhoeven.be

QUI SONT NOS CLIENTS

- Clients individuels 75%
 - S'inscrivent à des voyages de groupe organisés repris dans une brochure
 - Une majorité de 50+ Veillissement du marché
 - Lié à l'âge + Transformation du comportement de voyage – des voyages individuels en voiture ou en avion vers des voyages en groupe organisés et guidés
- Clients en groupe 25%
 - Différents groupes
 - Groupes et clubs de seniors par ex. OKRA, Neos... 55%
 - Différentes associations: théâtre - chorale – orchestre – club sportif – groupes culturels et autres amicales – clubs de loisirs (nature – oenologie – animaux) 25%
 - Entreprises 5%
 - Ecoles 5%
 - Groupements de jeunes 5%
 - Groupements de personnes présentant un handicap 5%
(sourds, aveugles, patients en chaise roulante)

VERHOEVEN
AUTOCAR-, CRUISE- & VliegVAKANTIES
Rijkevorsel - Belgium
Tel: (0032) 03 311 59 59 - www.verhoeven.be

LES ARDENNES

- Les Ardennes sont et restent une destination prisée pour les excursions d'un jour – 10% du total des voyages d'un jour: une 30-aîne/an
- Les Ardennes n'apparaissent cependant plus dans notre brochure individuelle 2010 comme destination de voyage de plusieurs jours et ce, en raison de divers facteurs :
 - Rapport prix qualité insuffisant
 - Hôtels relativement chers
 - Manque d'hébergement adapté
 - La destination "Ardennes classiques" n'est plus très prisée surtout pour des voyages de plusieurs jours
- Besoin d'innovation, de nouvelles initiatives, nouveaux mouvements, promotion
- De meilleurs hébergements à des prix acceptables sont nécessaires
- Meilleure qualité indispensable

VISION DU CLIENT

- Le client ne demande pas seulement un programme au contenu meilleur et conçu sur mesure
- Le client souhaite également une meilleure présentation et expérience du produit
- Le client insiste sur un meilleur accompagnement et plus d'informations. A ce niveau, nos guides ainsi que les guides locaux devront, dans le futur, jouer un rôle plus important.
- Le client sera encore plus attentif aux prix car, actuellement, grâce aux multimédias, il est mieux informé et plus au courant de ce qui existe sur le marché. Il est prêt pour cela à mettre le prix, un prix juste et honnête.
- Le client en groupe veut absolument donner une touche personnelle au voyage. Le programme doit être adapté aux souhaits, aux possibilités mais également aux contraintes du groupe.

VERHOEVEN

AUTOCAR-, CRUISE- & VliegVAKANTIES

Rijkevorsel - Belgium

Tel: (0032) 03 311 59 59 - www.verhoeven.be

VISION DE L'ENTREPRISE

- Dans le futur nous allons devoir faire de réels efforts pour pouvoir continuer à offrir un produit dont le prix est acceptable et qui garantisse une qualité stable.
- Pour convaincre le client, l'autocariste doit actuellement trop et de plus en plus réduire sa marge.

Si nous voulons parvenir à une situation "gagnant-gagnant" il faudra que les fournisseurs, les services touristiques ainsi que le gouvernement y apportent de façon urgente une contribution substantielle.

VERHOEVEN

AUTOCAR-, CRUISE- & VliegVAKANTIES

Rijkevorsel - Belgium

Tel: (0032) 03 311 59 59 - www.verhoeven.be

LE GUIDE – ACCOMPAGNATEUR profondeur et expérience

- Tant nos propres guides que les guides locaux doivent se recycler et évoluer de façon permanente. Ils peuvent à cet effet utiliser la technologie moderne.
- L'internet et les multimédias sont des outils très pratiques qui offrent de nombreuses possibilités pour la préparation et la réalisation des voyages.
- A côté d'une connaissance approfondie de la matière comme l'itinéraire, les visites, l'histoire et la culture du pays et de sa population, les guides devront dans le futur davantage valoriser leur voyage dans sa totalité en augmentant le sentiment d'expérience vécue.
- Alors que dans le passé et encore actuellement on visitait des endroits et on donnait au client des informations plutôt théoriques, dans le futur, on mettra plutôt l'accent sur l'expérience vécue, le fait de vivre son voyage, on lui donnera plus d'intensité en images, en sonorités, en sentiments et sensations, en odeurs et goûts.

VERHOEVEN

AUTOCAR-, CRUISE- & VliegVAKANTIES

Rijkevorsel - Belgium

Tel: (0032) 03 311 59 59 - www.verhoeven.be

MISSION

- Les voyages en car VERHOEVEN veulent non seulement consolider leur position de leader sur le marché belge des voyages d'un jour ou de plusieurs jours en groupes mais ils veulent également continuer à développer cette position.
- Les voyages en car VERHOEVEN continueront à répondre honnêtement, de façon prudemment innovante et créative aux demandes et besoins d'un public individuel et en groupe le plus large possible.
- Les voyages en car VERHOEVEN s'astreindront à atteindre la qualité la meilleure et la plus solide possible au prix le plus avantageux tout en sachant pertinemment bien qu'un client satisfait se mérite.

VERHOEVEN
AUTOCAR-, CRUISE- & VliegVAKANTIES

Rijkevorsel - Belgium
Tel: (0032) 03 311 59 59 - www.verhoeven.be



VERHOEVEN

VERHOEVEN

64V 875