Photographer: Photographer - C.H. Thomassen

EUROGITES

SILVER SUITCASE

DIRECTIVES RAPIDES POUR LES FOURNISSEURS DE SERVICES

SENIORS GO RURAL

Visiteurs Seniors à la Campagne

Une Nouvelle Opportunité pour l'Entreprise

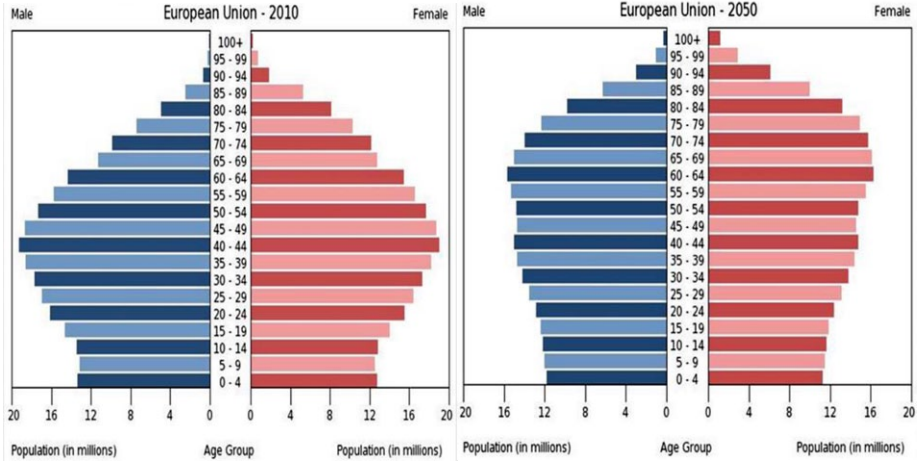
Plus de 138 millions de personnes dans l'Union Européenne sont âgés de 55 ans ou plus, représentant environ 27% de la population totale. Cette tendance démographique démontre que la proportion de séniors continuera d'augmenter non seulement dans l'UE mais dans le monde.

Les séniors voyagent durant la basse saison et leurs demandes correspondent à ce que le tourisme rural peut offrir : pour les entreprises, ceci représente une grande opportunité pour prolonger la saison. Cette brochure donne aux fournisseurs intéressés un aperçu concernant les besoins spéciaux de ce marché prometteur et grandissant et comment le considérer adéquatement.

Le potentiel de cette tendance pour le voyage individuel en basse saison est évident. La génération à venir de séniors a de plus en plus d'expérience en matière de voyage à l'étranger. Ils ne sont pas à la merci des vacances scolaires et peuvent voyager durant toute l'année. Ce qui est encore plus important, c'est qu'ils veulent et peuvent préparer et organiser leur propre programme de voyage. Toutefois, il existe des besoins et des expectatives qui doivent être considérées au moment de créer de produits touristiques pertinents.

Ceci représente un challenge au moment d'adapter les installations et les services, et ensuite de communiquer les offres de façon claire et attirante générant autant l'intérêt que la confiance. La concurrence en basse saison est globale – la confiance et des avantages supplémentaires peuvent faire la différence.

Les tendances démographiques en Europe (2010, 2050)



Les services d'hospitalité rurale...

Photographer: Gloppen Hotell

...représentent environ 15% de l'ensemble de la capacité en Europe. Pour accueillir le groupe des 55 ans et plus, les ressources sont fréquemment disponibles ou bien faciles à trouver. De nombreux fournisseurs ont seulement besoin de formation pour aider à concevoir des produits pertinents et des réseaux de communication efficients pour leur marketing.

Ce document a pour objectif de combler ce manque. Il explique les aspects les plus importants à considérer lors de l'accueil de visiteurs appartenant au groupe de 55 ans et plus. Il présente les outils innovants de promotion qui sont disponibles afin d'attirer ce marché prometteur et aider à augmenter l'occupation durant la basse saison.

Pourquoi les 55 ans et plus représentent-ils un intérêt pour vous?

- Les séniors ne dépendent pas des vacances scolaires, ils peuvent voyager hors-saison
- Ils jouissent de plus en plus d'une bonne santé et connaissent une vieillesse active
- Leur pouvoir d'achat a considérablement augmenté et est fréquemment comparable ou même plus important que celui d'autres hôtes
- Ils sont des voyageurs expérimentés recherchant des expériences authentiques
- Leurs préférences correspondent aux atouts ruraux : nature, santé, atmosphère et service personnel
- Ils aiment voyager en petits groupes d'amis, se mêler à d'autres générations ou partir en vacance avec leurs petits-enfants.
- Ils veulent connaître la culture locale, la gastronomie, l'histoire et la nature locales – ceci représente des opportunités pour la création de nouveaux produits.

Photographer: Atostogos kaime

Ce que vous devriez considérer

Avant tout : les 55 ans et plus n'aiment pas être considérés ou étiquetés en tant que tel. Tout ce qui suit devra être communiqué en un format subtil comme par exemple au travers d'images ou de sous-entendus.

- Accès et mobilité – de nombreuses personnes de cet âge ont des difficultés dans ce domaine. Evitez les marches trop hautes, les sols glissants, les escaliers et fournissez une assistance pour le transport des bagages et les transferts. Des listes détaillées sont disponibles à la demande.
- Faible tendance au risque – faites preuve de fiabilité, confiance et sécurité
- La communication est différente, ils s'attendent à une attention personnelle
- Les séniors aiment à socialiser avec d'autres hôtes, fournissez un espace adéquat et des opportunités tels que le sont des salons confortables avec cheminée, terrasse et jardins
- Les langues étrangères – en particulier l'anglais – sont importantes
- Soyez prêts à recevoir des demandes spéciales en matière de diététique si vous servez des repas
- Accès à des soins de santé et médicaux
- La concurrence est importante en basse saison surtout provenant de pays du sud dans des régions traditionnellement touristiques – les voyages organisés donnant une sensation d'insouciance sont critiques.

Photographer: Atostogos kaime

Donnez une identification: la « Silver Suitcase »

Des hébergements, des destinations et des parcours conçus pour les Séniors peuvent être maintenant facilement identifiés au travers du symbole « Silver Suitcase » dans la publicité ainsi que sur des autocollants à l'entrée des maisons.

Ce système « Silver Suitcase » est issu de l'effort conjoint des fournisseurs de tourisme rural et d'organisations représentant le groupe des 55 ans et plus en Europe.

Pour l'entreprise, la participation à ce programme représente de nombreux avantages :

- Une visibilité externe
- Transmission de confiance au client de 55 ans et plus
- Une présence sur des sites spécialisés tels que sengor. eurogites.org, et autres
- Une attraction croissante de visiteurs en particulier en basse saiso

Pour y participer vous devez être membre d'une organisation nationale ou régionale affiliée à Euro-Gites- Fédération Européenne de Tourisme Rural. Cette organisation est responsable de l'accréditation du respect des critères et des règlements.

Une fois approuvé, elle vous fournira une série de services de valeur ajoutée concernant la promotion, la réception, la formation et la résolution d'éventuels problèmes avec des clients étrangers. Vous devrez également offrir des avantages spéciaux (remises ou des services supplémentaires) au clients de 55 ans et plus, au moins durant la basse saison.

Photographer: Lauku celotajs

Qu'est-ce que la carte Silver Suitcase?

La carte Silver Suitcase identifie les clients ayant droit à des remises ou des services supplémentaires sur des services de tourisme rural participant au programme Silver Suitcase.

- La carte est valable pour les destinations touristiques, les hébergements et autres services faisant partie du programme. Elle peut également être utilisée pour des produits combinés tels que des tours spécifiques.
- La carte « Silver Suitcase » est acceptée dans de nombreux pays d'Europe. Les services et produits qui y sont rattachés peuvent être trouvés sur le site http://sengor.eurogites.org supporté par EuroGites, la Fédération Européenne de Tourisme Rural.
- La carte est délivrée individuellement, elle comprend le nom du détenteur de la carte ainsi que son numéro d'enregistrement. La durée de sa validité est limitée. Des règles détaillées sont fournies avec la carte.
- Des remises sont effectuées directement par les services sur présentation de la carte. Le numéro de carte ainsi que le nom du détenteur seront enregistrés.
- Dans chaque pays, des avantages sont communs à tous les détenteurs de la carte, quelle que soit leur origine ou nationalité. Des conditions supplémentaires peuvent être appliquées si la carte a été délivrée par une Organisation de Séniors partenaire.
- Dans chaque pays participant au programme, en cas de problème un contact est fourni par le membre national d'EuroGites.

http://sengor.eurogites.org

Photographer: Lauku celotajs

http://sengor.eurogites.org

Partenaires du projet:

EUROGITES

Lauku Ceļotājs
www.celotajs.lv

HANEN

VLAAMS-BRABANT

LIETUVOS KAIMO TURIZMO ASOCIACIJA

nationaal ouderen fonds

This project is co-funded by the European Commission. The sole responsibility of this publication lies with the author. The European Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained therein.