



Gretz Communications

Comment communiquer en 2025 ?

Tendances et stratégies pour les prestataires
touristiques

Gere Gretz & Chloé Vorpe
25.03.2025



Qui sommes-nous ?

- ❖ Agence RP & communication spécialisée dans le tourisme et le lifestyle
- ❖ 27 ans d'expérience
- ❖ Basée à Berne
- ❖ Équipe quadrilingue et motivée





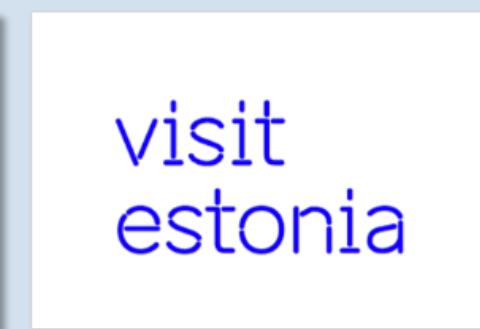
Services

- ❖ Placements média, rédaction d'articles dans différents magazines et blogs
- ❖ Communiqués de presse (rédaction, diffusion en Suisse)
- ❖ Voyages individuels ou en groupe pour les médias/blogueurs/influenceurs
- ❖ Événements médiatiques
- ❖ Workshop (tour-opérateurs / agences de voyages)
- ❖ Fam Trip (voyage de familiarisation)
- ❖ Publicité Out of Home (extérieur)
- ❖ Marketing digital (réseaux sociaux, bandeaux, etc.)
- ❖ Participations à des salons / foires



Nos références

Régions, pays, hôtels, cave, etc.





Sommaire

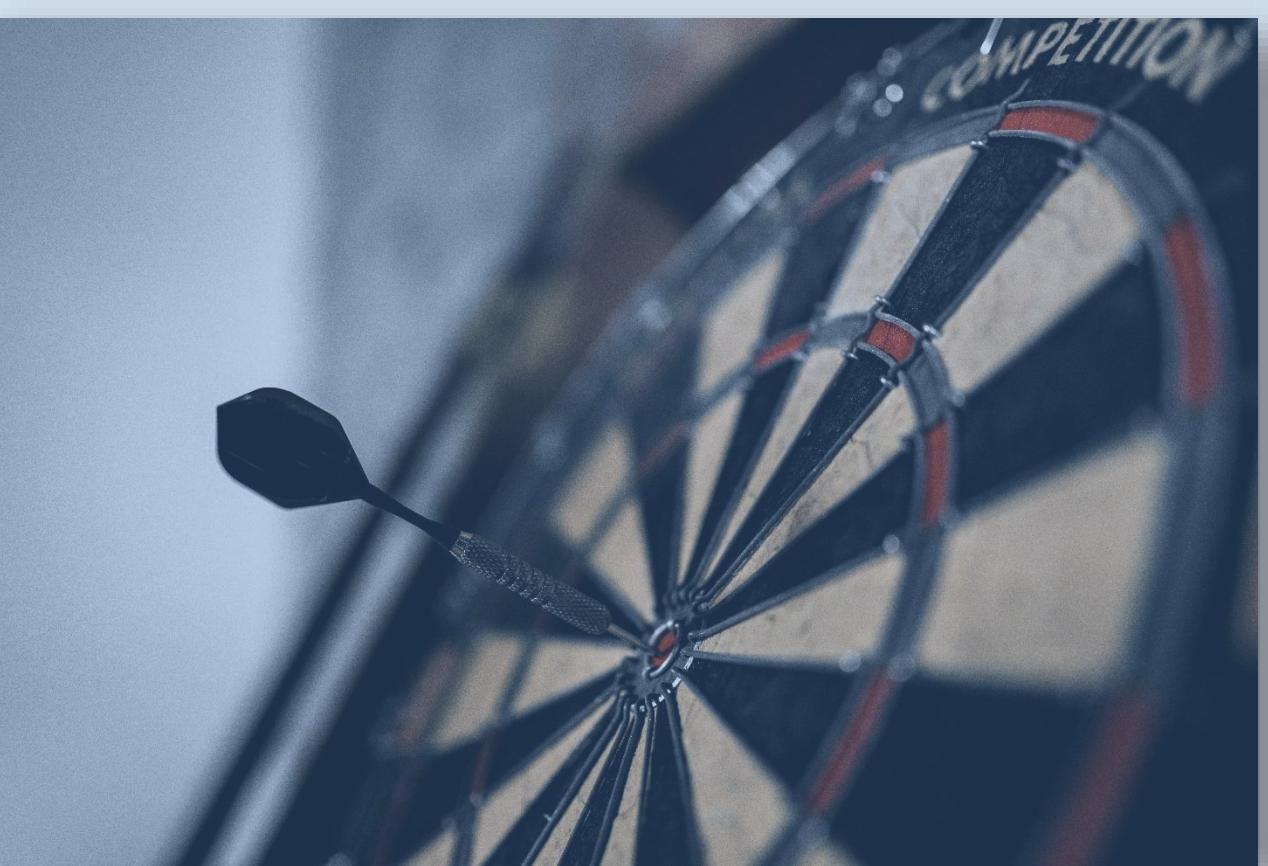
- ❖ Facteurs clés
- ❖ Comportement & attente des voyageurs
- ❖ Vue d'ensemble des canaux
 - Physique vs digitaux
 - Réseaux sociaux
 - Intelligence artificielle
 - Hors des sentiers battus
- ❖ Conclusion
- ❖ Questions



Facteurs clés

Budget, Objectif, Cible

- ❖ Budget (montant à disposition)
- ❖ Objectif (notoriété, conversion, fidélisation)
- ❖ Cible (B2B / B2C - âge, zone géographique, langue, comportement, etc.)



Comportement & attentes des voyageurs

Tendances

- ❖ Bouche-à-oreille & contenu généré par les utilisateurs (UGC)
 - Avis en ligne (Booking, TripAdvisor, Google, etc.)
 - Recommandation sur les réseaux sociaux (commentaire, post, etc.)
 - Photos & vidéos partagées
- ❖ Recherche d'expérience unique, personnalisée
- ❖ FOMO (peur de risquer de manquer quelque chose)
- ❖ Instantanéité : attente de réponses rapides



UGC



Comportement & attentes des voyageurs

Implications

❖ Authenticité

❖ Personnalisation & rareté

❖ Urgence

❖ Interaction

The screenshot shows the Booking.com homepage with a search for "Neuchâtel" from March 22 to March 23 for two adults. The results page displays 18 accommodation options. A sidebar on the left allows filtering by budget (from CHF 60 to CHF 300+) and popular filters like parking. One result is highlighted for "Hôtel La Maison du Prussien" with a rating of 9.0 and a green banner indicating breakfast included.

"Plus que 2 hébergements à ce prix sur notre site"

Cactère d'urgence



Canaux de communication

Vue d'ensemble



Canaux de communication

Vue d'ensemble

❖ Médias traditionnels – Communication de masse

- Cinéma, radio, télévision : formats publicitaires classiques
- Publicité Out of Home : mobilier urbain, transports publics, etc.
- Publicité par l'objet : goodies, cadeaux promotionnels

❖ Supports print & événementiels – Expérience & contact direct

- Brochures, Flyers, Cartes de vœux
- Salons, foires, expositions, congrès
- Portes ouvertes, dégustations, etc.



RTS: "votre soirée"
contacts bruts: 698'193 pers. (15-59 ans)

Canaux de communication

Vue d'ensemble

❖ Relations publiques (RP)

- Communiqués & dossiers de presse
- Voyages & interview
- Conférences de presse & événements

❖ Digital & Intelligence artificielle (IA)

- SEO & Sites web optimisés
- Newsletters & email marketing
- Réseaux sociaux & Influenceurs
- SEA (référencement payant)
- Intelligence artificielle



Événement presse

Tyrol du Sud à Zürich

Physique vs digital

Supports digitaux

- ❖ Monde ultra-connecté
- ❖ Supports
 - Newsletters (informer, inspirer et fidéliser)
 - E-mailing automatisé (personnalisation selon le comportement client)
 - SEO (référencement naturel)
 - SEA (référencement payant)
 - Retargeting (publicité ciblée)

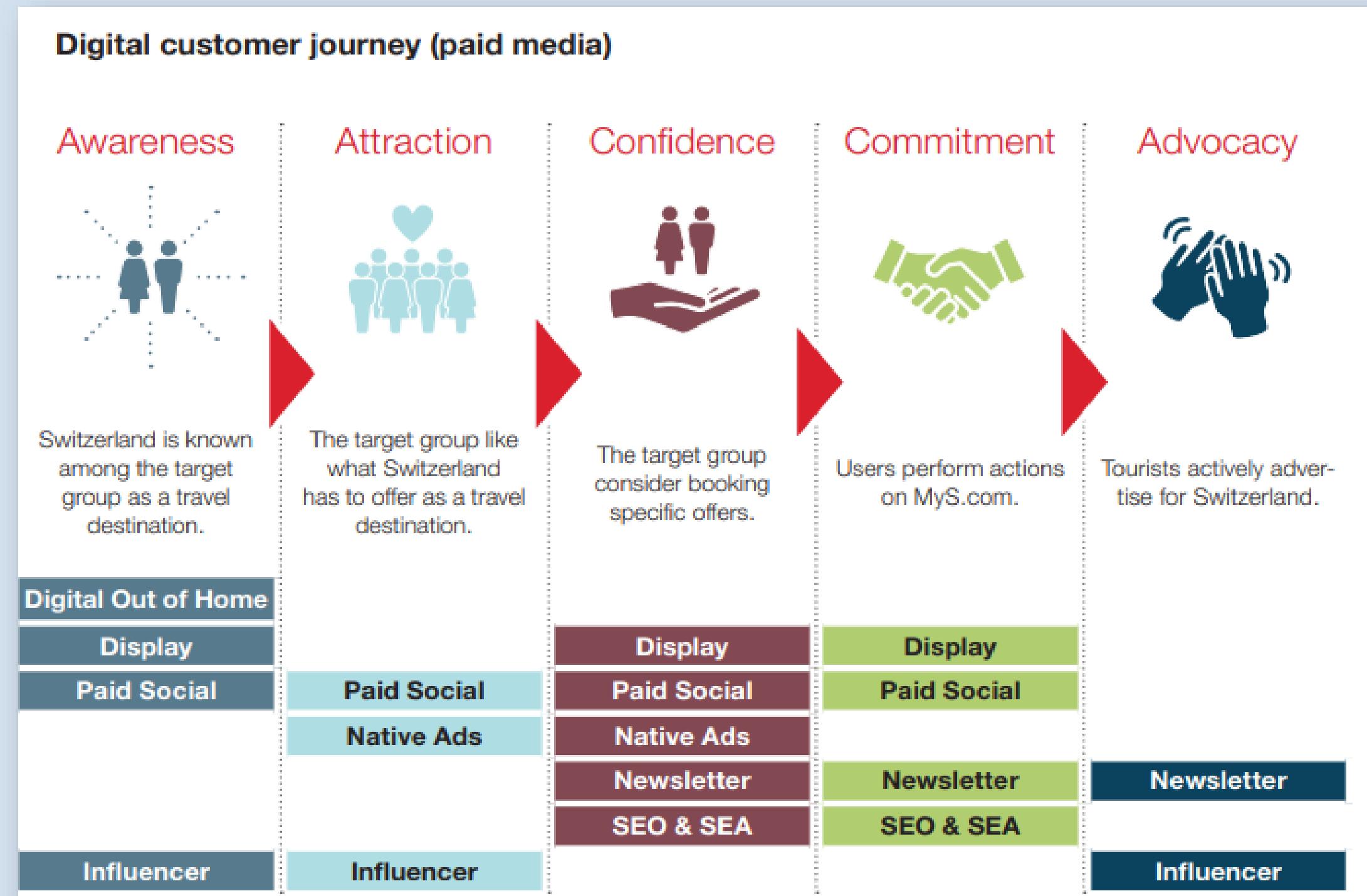
Ad	Status	Impressions	Clicks	CTR
● Enabled	Eligible	25,999	1,824	7.02%

Google Ads
25'999 Impressions



Physique vs digital

Parcours clients



Réseaux sociaux

Conseils

- ❖ Plateformes les plus utilisées en Suisse (ITO 2024) : Instagram, Facebook, LinkedIn
- ❖ Miser sur la vidéo courte et immersive
- ❖ Raconter une histoire, ne pas seulement montrer un produit
- ❖ Mettre en avant les coulisses, savoir-faire, événements, chiffres-clés, dates clés, coupures de presse, contenu client, etc.
- ❖ Répondre rapidement aux commentaires & encourager l'échange

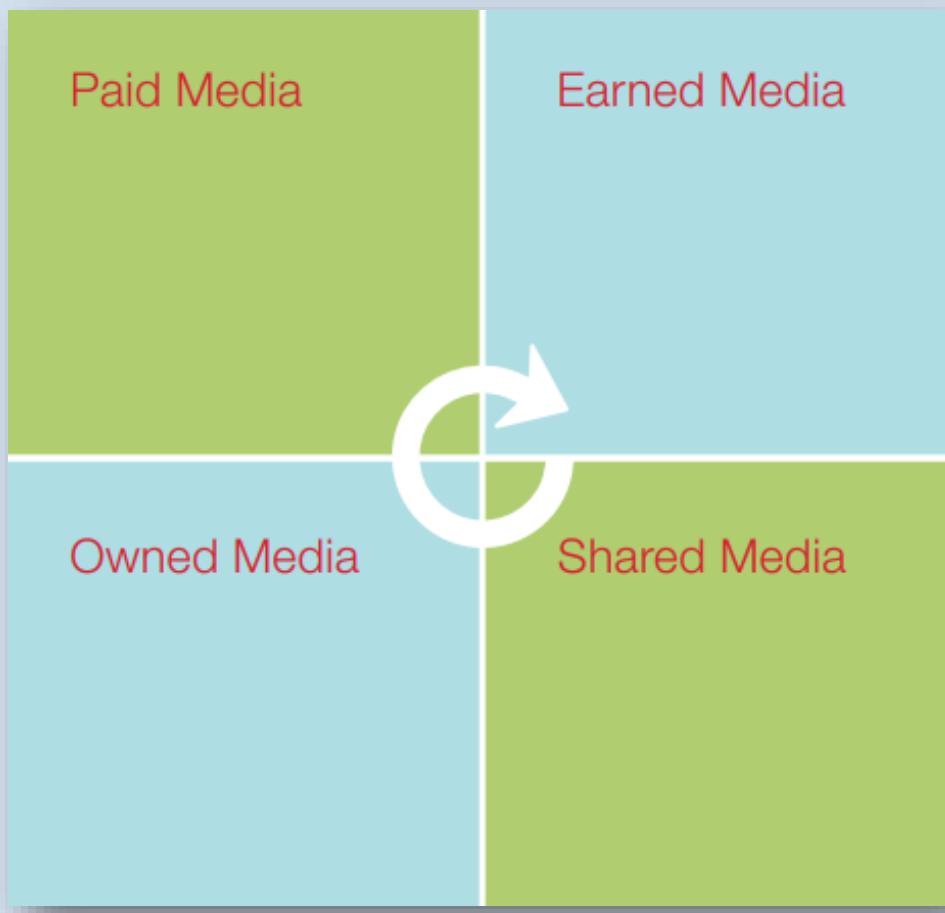


Incitation à
l'échange

Réseaux sociaux

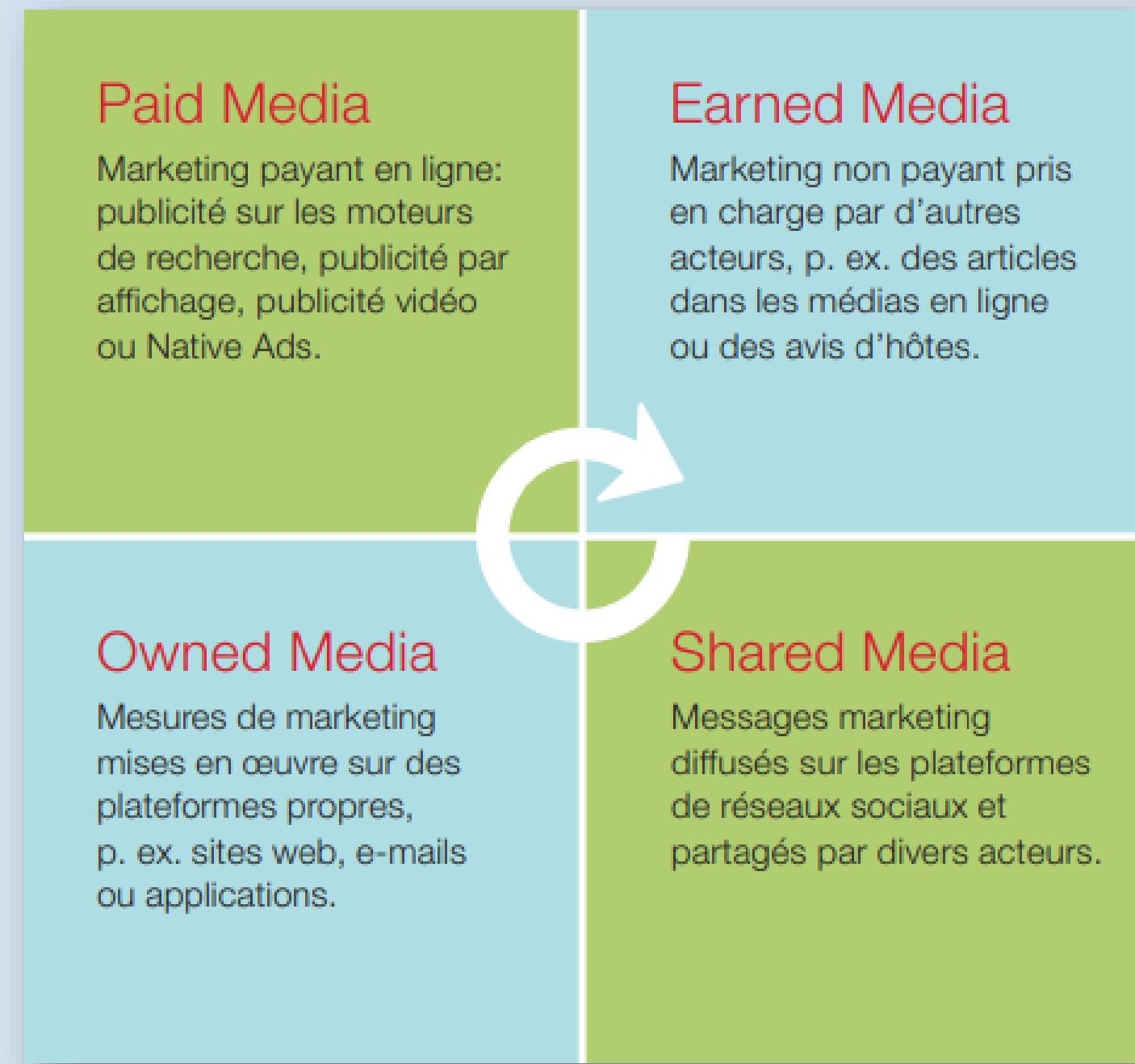
Conseils

- ❖ Utiliser le contenu généré par les utilisateurs (avis, témoignages, photos clients).
- ❖ Travailler avec des influenceurs alignés avec la marque
- ❖ Gérer sa réputation en ligne avec transparence (gestion de crise)



Réseaux sociaux

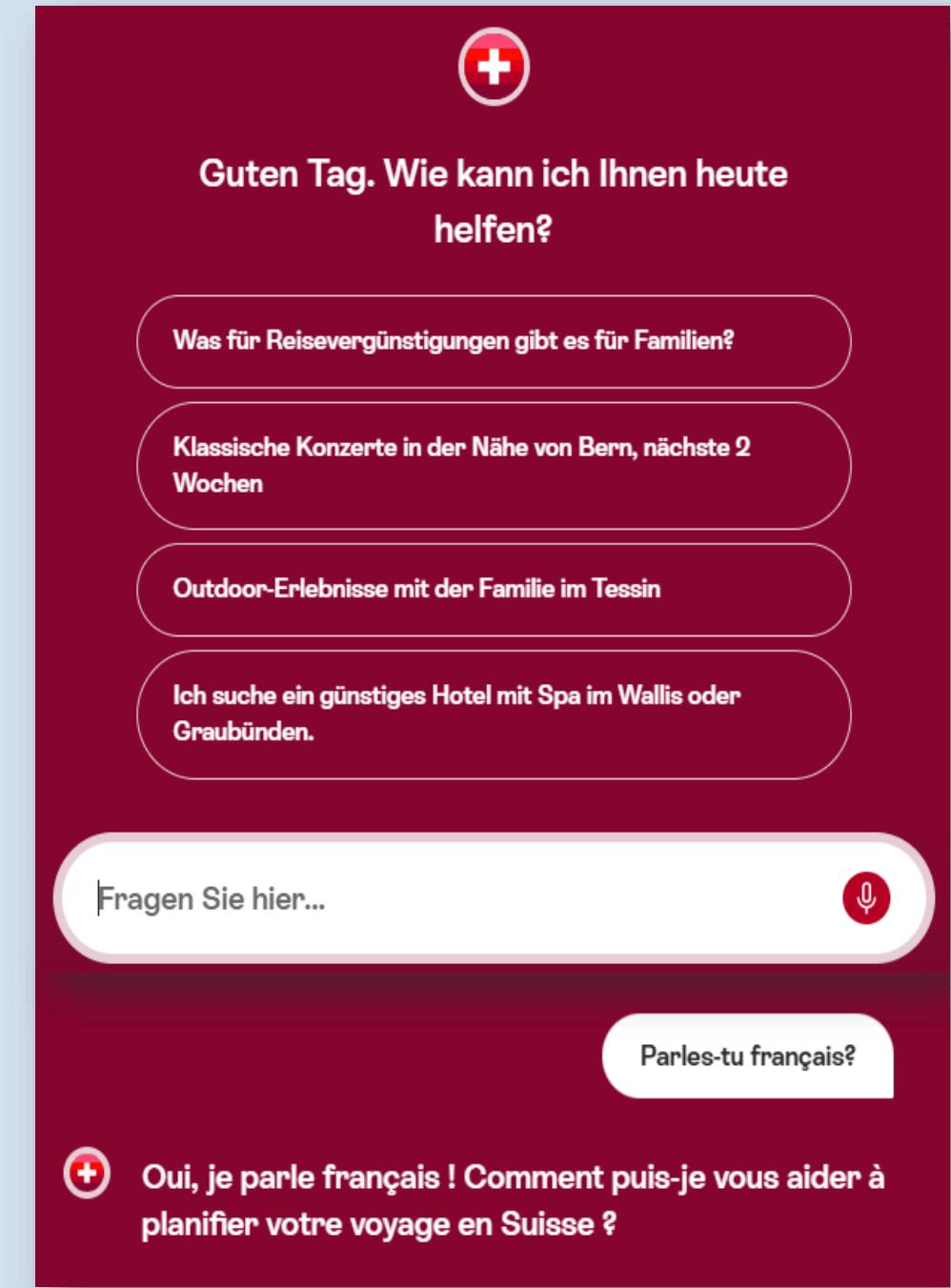
PESO



Intelligence artificielle

Domaines d'application

- ❖ Assistance client (chatbots 24/7 en plusieurs langues)
- ❖ Création de contenu (textes, images, vidéos)
- ❖ Optimisation de processus
- ❖ Analyse (recommandation, synthèses)
- ❖ Génération d'idées
- ❖ Support stratégique (prise de décision, préparation stratégique)



Chatbot Suisse Tourisme

Intelligence artificielle

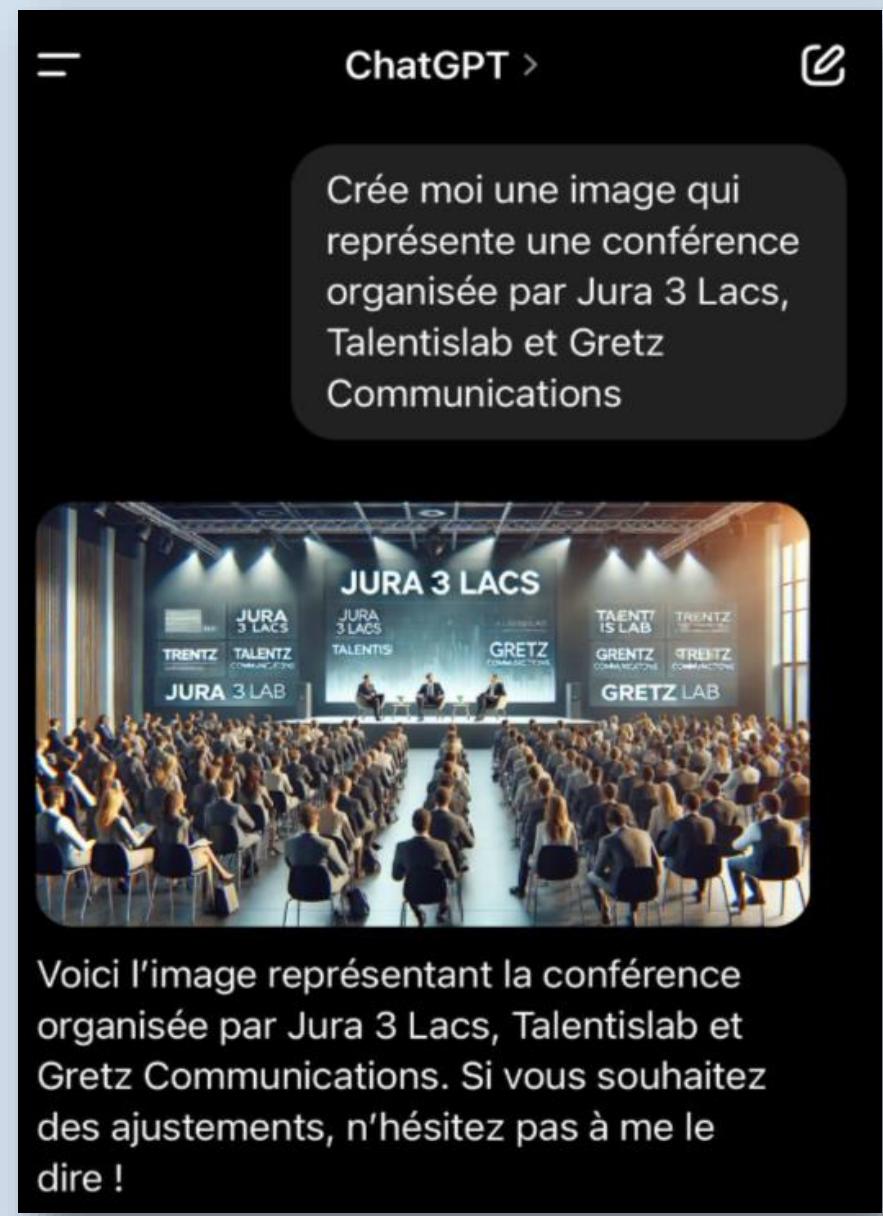
Avantages et points de vigilance

❖ Avantages

- Gain de productivité et efficacité
- Aide à la créativité et innovation
- Personnalisation et expérience client améliorée
- Réduction des coûts opérationnels

❖ Points de vigilance

- Regard critique
- Impact du prompt
- Outil d'aide, pas de dépendance



Voici l'image représentant la conférence organisée par Jura 3 Lacs, Talentislab et Gretz Communications. Si vous souhaitez des ajustements, n'hésitez pas à me le dire !

Chat GPT
Prompt non abouti



Hors des sentiers battus

Supports alternatifs

- ❖ Concours (ex: assurance maladies)
- ❖ Partenariat inhabituel (ex: festival)
- ❖ Ciblage de niche (ex: tourisme architectural, public senior, tourisme durable)
- ❖ Publicité stratégique (ex: bandeau publicitaire lié à un cahier spécial)
- ❖ Prescripteurs

Wettbewerb

Gewinnen Sie eine Auszeit in der Natur



Einsendeschluss
6. Oktober 2024

Die Wettbewerbsfrage:
Wie viele Hormone sind aktuell bekannt?

A Etwa 100
B Etwa 500
C Etwa 1000

Tipp: Die richtige Antwort finden Sie im beiliegenden Ratgeber «Hormone».

Mehr Infos unter:
hotelsuissestein.ch

Wettbewerb: Hier geht's zum Teilnahmeformular und den Wettbewerbsbedingungen:
helsana.ch/aktuell-wettbewerb

Oder senden Sie die Antwort und Ihre Kontaktangaben an Helsana Versicherungen AG, Redaktion Aktuell/Ratgeber, Postfach, 8081 Zürich.

Auflösung des Wettbewerbe im letzten Kundenmagazin
Helsana feiert ihr 125-jähriges Jubiläum. Herzliche Gratulation an den Gewinner! Er darf sich auf einen Aufenthalt in der Villa Sonnenberg in Lenzburg freuen.

> 800'000 exemplaires

69

Sommerferien

Outdoor Special

Wellness
Wo es die schönsten Badeoasen gibt
Relaxen im Six Senses — 74

Nachhaltigkeit
Welche Betriebe gezielt auf die Umwelt achten
Schlafen im Öko-Hotel — 81

Camping
Womit die Zeltplätze dieses Jahr auftaufen
Glamping am See — 84



Die 125 besten Hotels der Schweiz

Das grosse Rating vom Hotelexperten Karl Wild.
Die Aufsteiger, die Absteiger, die Neuen.
Und das Schweizer Hotel des Jahres.



Indem Sie mit dem Art Hotel Dignis ein Hotel des Jahres 2023.



Sonntagszeitung
Hotel rating
111'073 exemplaires





Conclusion

- ❖ Facteurs clés (objectif, cible, budget, parcours client)
- ❖ Combiner digital & physique intelligemment
- ❖ Tester et s'adapter (expérimenter avec l'IA, ajuster les campagnes en fonction des retours)
- ❖ Investir dans l'authenticité & l'engagement (contenu généré par les utilisateurs, storytelling)

Le marketing n'est pas une science exacte





Merci pour votre attention

Questions ?

Contact:

Gere Gretz & Chloé Vorpe

Gretz Communications AG

Zähringerstrasse 16

3012 Berne Suisse

Tel.: +41 31 300 30 70

info@gretzcom.ch

www.gretzcom.ch