



**Vendre en ligne  
de l'hébergement aux activités  
de loisirs**

# Table des matières

- Introduction
- Hébergements : développement depuis 2003
- Visites / Expériences : le prochain grand marché en ligne
- Aujourd'hui & dans 5 ans



# Introduction

# TOMAS® - Facts & Figures

- TOMAS® est en ligne depuis le 1.1.2003
- Système de réservation d'hébergements, activités, visites guidées, congrès, MICE etc.
- TOMAS® fournit la technologie pour la distribution
- Stratégies de distribution et produits élaborés par les destinations

## En 2003

- En 2003, concentration essentiellement sur l'hébergement (hôtels, appartements, B&B's)
- Réservations essentiellement par téléphone & e-mail
- Réservations en ligne dans les destinations possible depuis 1998/1999

# TOMAS® - Channel Management depuis 2009

TOURISTDATA SHOP 

Interhome 

Schweiz.  
ganz natürlich. 

trivago®

Booking.com

 **HRS**  
Das Hotelportal

 **-domizil**  
Feriendomizile online

  
airbnb

**stc**  
switzerland  
travel centre  
experience switzerland

**Hotels.com**®  
Cliquez, Réservez, Partez™

 **Expedia**®  
Where you book matters.



# Nos clients

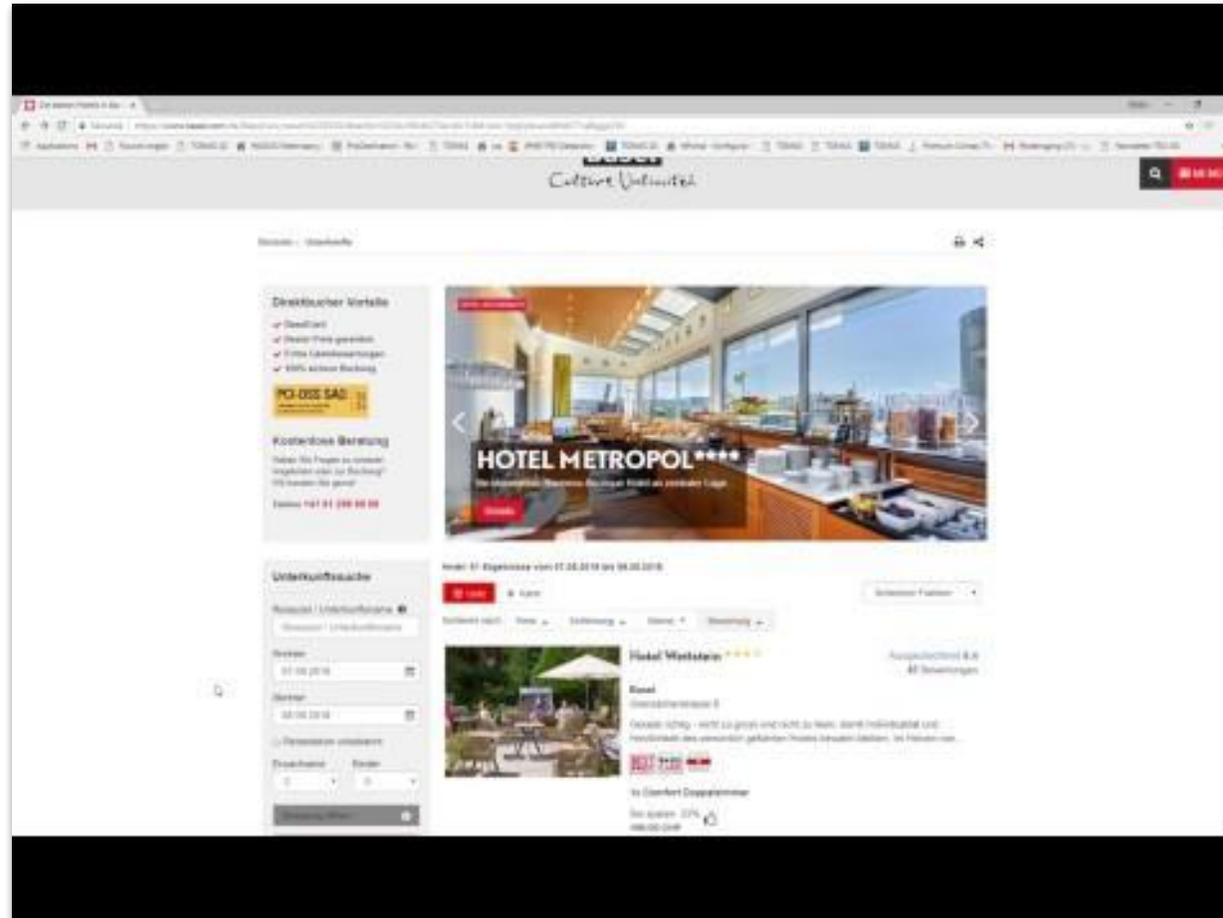
Villes		Destinations	Cantons
Bâle	Bienne	Andermatt	Vaud
Genève	Neuchâtel	Crans-Montana	Schwyz
Soleure	St. Gall	Scuol/Samnaun	Jura
Lausanne	Zurich	Disentis-Sedrun	Uri
		Heidiland	Thurgovie
Berlin	Dresde	Montreux-Vevey	
Frankfort	Hambourg	Rigi	
Cologne	Munich	Zermatt	
Stuttgart			

## Chiffres:

+/- 25'000 résa par semaine en DACH

+/- 4'500 résa par semaine en CH

# TOMAS® - Booking





# Hébergement : développement depuis 2003

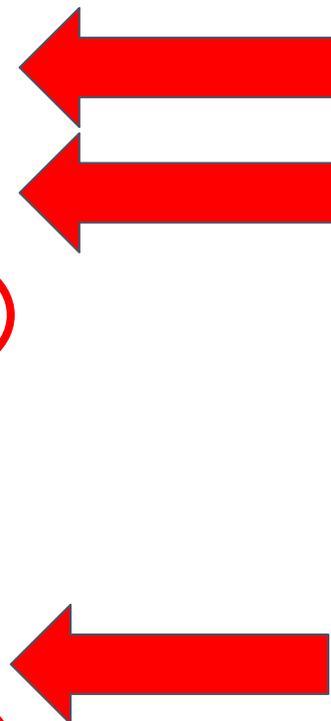
# Evolution depuis 2003

- Depuis 16 ans les canaux de distribution traditionnels sont en recul
- **Aujourd'hui +/- 40%** des réservations sont effectuées en ligne
- Les plateformes de réservation en ligne (OTA) dominant le marché (28%)
- *OTA = Online Travel Agency*



# Evolution des canaux de réservation Suisse 2015-2018

	2015	2016	2017	2018
	(n=226)	(n=329)	(n=252)	(n=236)
	%	%	%	%
Directe - Téléphone	19.9	17.0	18.3	16.8
Directe - Courrier / Fax	2.0	1.4	1.7	1.3
Directe - Walk-In (personnes sans réservation)	4.7	4.7	5.1	4.6
Directe - Formulaire sur site web (sans vérification de la disponibilité)	5.0	5.8	6.9	6.0
Directe - E-mail	21.6	21.2	18.9	20.9
Directe - Réservation en temps réel sur site web avec vérification des disponibilités (IBE=Internet Booking Engine)	7.5	8.2	8.2	8.5
Offices de tourisme (DMO)	1.4	1.4	1.4	1.2
Suisse Tourisme (STC - swisshotels.com)	0.7	1.3	1.1	1.2
Tour-opérateurs / agences de voyages	4.6	3.8	3.8	3.3
Chaînes d'hôtels et coopérations avec CRS	1.1	0.7	0.6	1.1
Grossistes - wholesaler (p. ex.. Hotelbeds, Tourico, Gulliver, Transhotel, etc.)	2.3	1.8	0.7	1.4
Organisateurs d'événements et congrès	2.3	1.8	1.3	1.8
Plateformes de réservation en ligne (OTA)	20.6	27.3	27.7	28.0
Systèmes de distribution globale (GDS)	3.4	2.2	1.1	2.2
Réseaux sociaux	0.4	0.3	0.2	0.3
Airbnb et autres canaux P2P				0.2
Autres canaux de distribution	2.5	1.2	2.9	1.7



Parts de marché en % des nuitées

# Le plus grand .....

- Fondation en 1996 à Amsterdam. Rachat par Priceline en 2005
- L'acquisition de Booking par Priceline a été mentionné  
*« la meilleure acquisition dans l'histoire d'Internet »*
- Bénéfice en 2018: USD 3.998 millions
- Leader sur le marché suisse:  
2018 : 72%

<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/441983/umfrage/gewinn-der-priceline-group/>

[https://www.hotelmarketing.com/archive/booking.com\\_the\\_best\\_acquisition\\_in\\_internet\\_history](https://www.hotelmarketing.com/archive/booking.com_the_best_acquisition_in_internet_history)

Etude 2019 sur la distribution hôtelière en Suisse HES-SO

# Booking.com

# Les parts des offices du tourisme

En recul

- 2006: 6,5% des nuitées
- 2018: 2.3% des nuitées

*“Un changement des stratégies / missions des Offices du tourisme est indispensable!”*

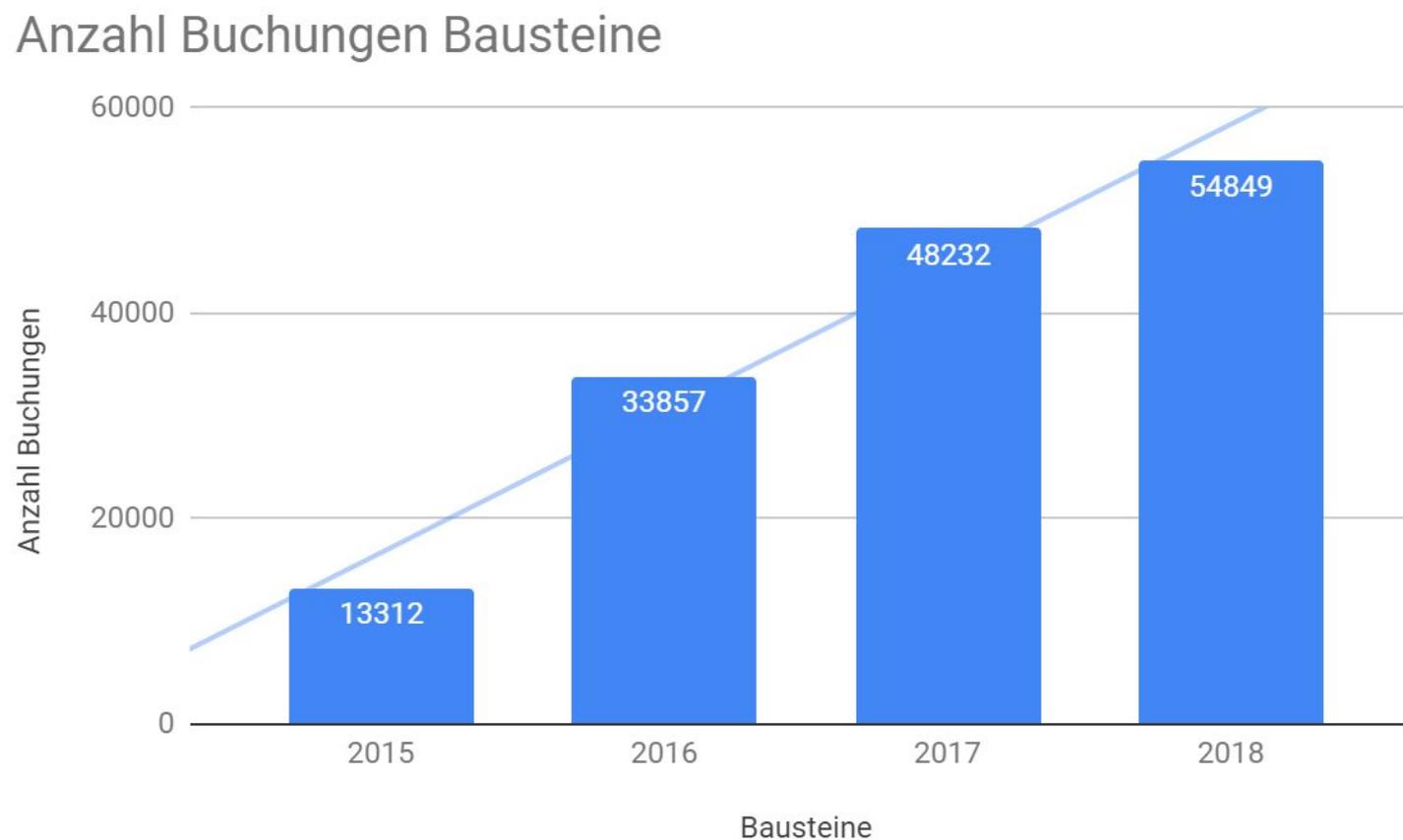


**Visites / Expériences : le  
prochain grand marché en ligne**

# Le prochain grand marché inexploité du voyage en ligne



# Développement dans TOMAS®

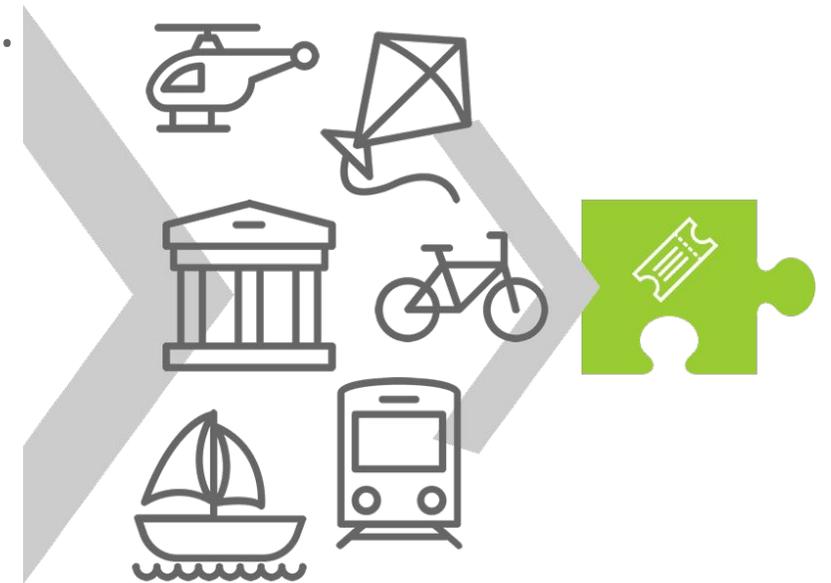


Chiffres pour la Suisse uniquement

# Habitudes de réservation

Les voyageurs préfèrent les **expériences** aux choses.

L' U.S. Affluent Traveller Survey a révélé que **67%** de tous les vacanciers fortunés **préfèrent dépenser leur argent dans des activités** plutôt que pour un hôtel plus confortable, 8% de plus que lors de la dernière édition.



# Travel Trends 2018 - TripAdvisor

Iconic landmarks and sites remain the most-booked by travelers globally (Vatikan, Eiffel Tower, walking tour ancient Rome) . . .

...while cultural categories like food tours, cooking classes, and historical and heritage experiences are seeing bookings skyrocket.

Getting active in the great outdoors (Sunset cruises (+89% in bookings), snorkeling (+64%), sailing trips (+55%), catamaran cruises (+51%), and kayaking and canoeing experiences (+49%))

Travelers around the world are increasingly opting out of line-ups. (Skip-the-line experiences! :-)



# Trends actuels

## **Le désir d'expériences uniques !**

→ Kitchen around Zermatt / Rando gourmande en Thurgovie /  
Observation du gibier

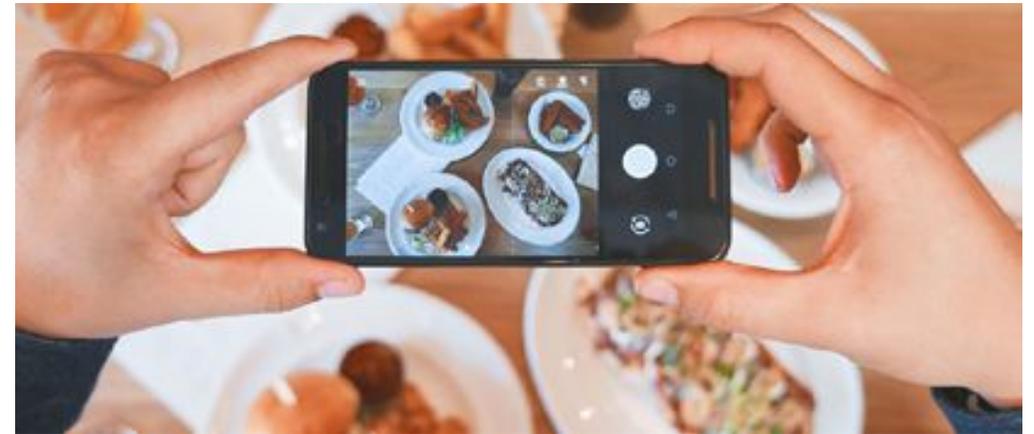
## **Expériences locales !**

→ Vendanges / vigneron

## **Produits à valeur ajoutée & /ou limités**

→ Geneva Pass (CityCards)

→ Fast View Ticket à Berlin



# Les OTA's .... ça bouge

## **Juillet 2014:**

TripAdvisor fait l'acquisition de Viator pour USD 200 m

## **April 2018:**

booking holding (ex. priceline)  
reprend FareHarboer

## **Août 2018:**

Klook réuni USD 200 m

## **September 2018:**

TUI reprend Musement

## **Mai 2019:**

GetYourGuide reçoit EUR 433 m.  
Depuis 2008 et total EUR 585 m!

# Parts de marché OTA's



# Viator (TripAdvisor Experiences)

- Fondé en 2006 à San Francisco
- 2014 - Repris par TripAdvisor pour USD 200 m
- Fort en B2B: 3500 partenaires dans le monde  
Hilton, Swiss, Etihad, Amex, American Express etc.
- Depuis 2018: TripAdvisor Experiences - liaison entre TripAdvisor & Viator
- Leader avec 55% des parts de marché



# GetYourGuide

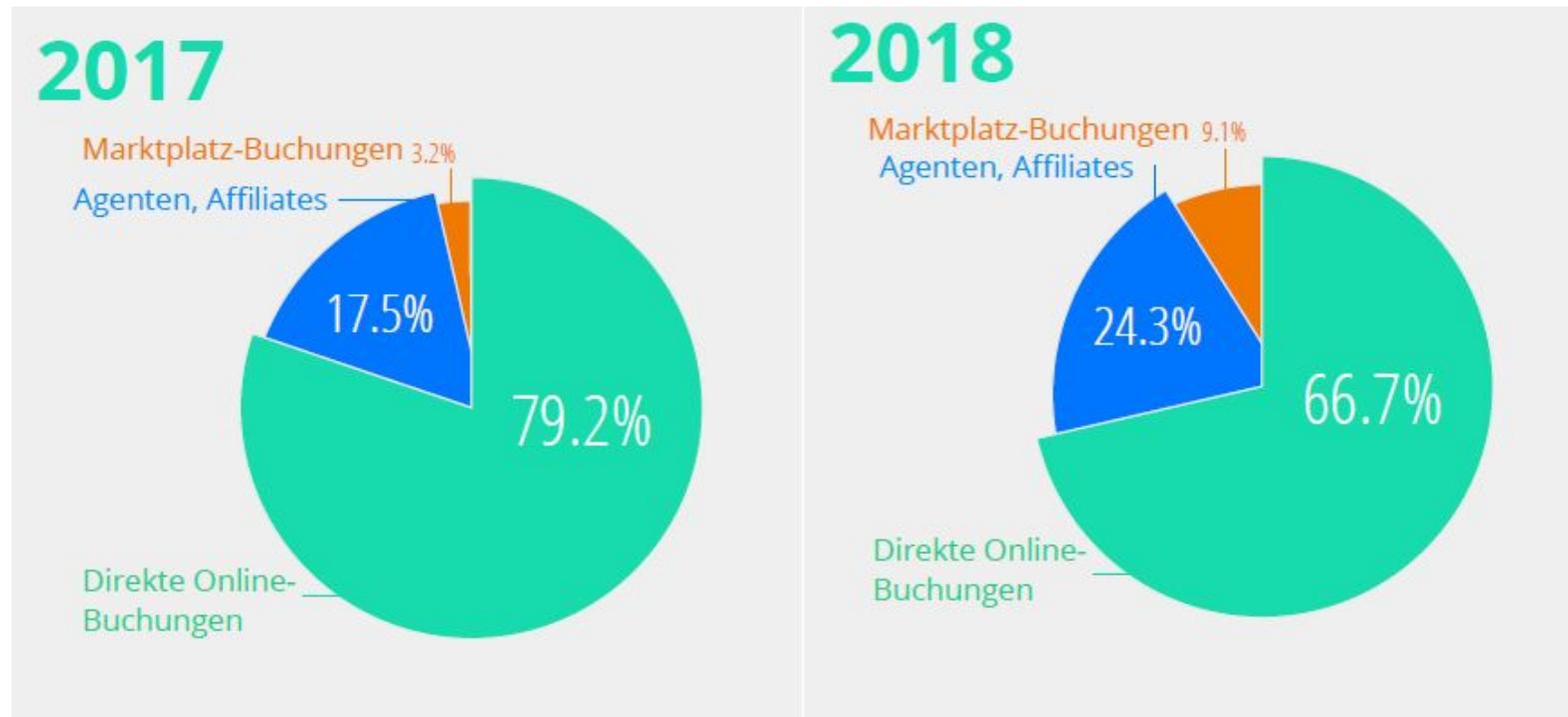
- Fondé en 2008 à Zürich (EPFL), maintenant à Berlin
- 25 millions de billets auraient été vendus aux voyageurs depuis la création de l'entreprise.
- B2B: EasyJet, KLM, Emirates etc.
- Financement 2019: EUR 433 m depuis 2008 et total EUR 585 m!
- Le numéro 2 avec une part de marché de 20%



**Get  
Your  
Guide**

# Online Travel Agents (OTAs)

- Augmentation des parts des OTA's



- Marktplatz = OTA's (GetYourGuide, Viator..)
- Direkte Online Buchungen = site web du prestataire
- Agenten, Affiliates = Intermédiaires, Organisations touristique



**Aujourd'hui & dans 5 ans**

# Aujourd'hui..

## Hôtellerie

La moitié des hôtels paient entre CHF 10'000 et CHF 50'000 de commissions aux OTA chaque année, et un établissement sur cinq plus de CHF 100'000.

Aujourd'hui 42% des hôtels enregistrent plus de 30% de leurs réservations via les OTA; pour un établissement sur cinq, cette part dépasse même 50%, ce qui témoigne de la forte dépendance.

Que 8.5% des réservations par le site de l'hôtel

# Aujourd'hui..

## Visites / expériences

- Croissance de 5.9% entre 2017 et 2018 des OTA's
- Taux de commissions entre 15% à 30%
- Conditions d'annulation très souples pour le client  
(24h avant l'activité!)
- Gestion manuelle des réservations par les prestataires,  
échange des voucher sur place etc.

# Aujourd'hui..

## Digitalisation

De plus en plus de connaissances sont nécessaire la complexité augmente à grande vitesse!



**OPEN DATA**

# Aujourd'hui..

## Commissions

Les coûts de marketing sont remplacés par des coûts de commission.

Par contre: La probabilité que vous obteniez le même trafic que ces plateformes est faible!

# Destination dans 5 ans...

Devenir des centres de compétences:

- Distributeur de données (POI's & contenu réservable)
- Conseil & formation (E-Fitness) pour les prestataires
- Spécialiste e-commerce (channel mangement etc.)
- Données de base (traductions, images)
- Négociations avec les OTA's (visités / expériences)

# Destination dans 5 ans...

- Vendre des visites / excursions sur place

**2 of 5 bookings made on the day or 2 days before a trip**

Last-Minute Bookings sont fait en destination &  
par smartphone

- Product Management

Développer des produits (visites / excursions)

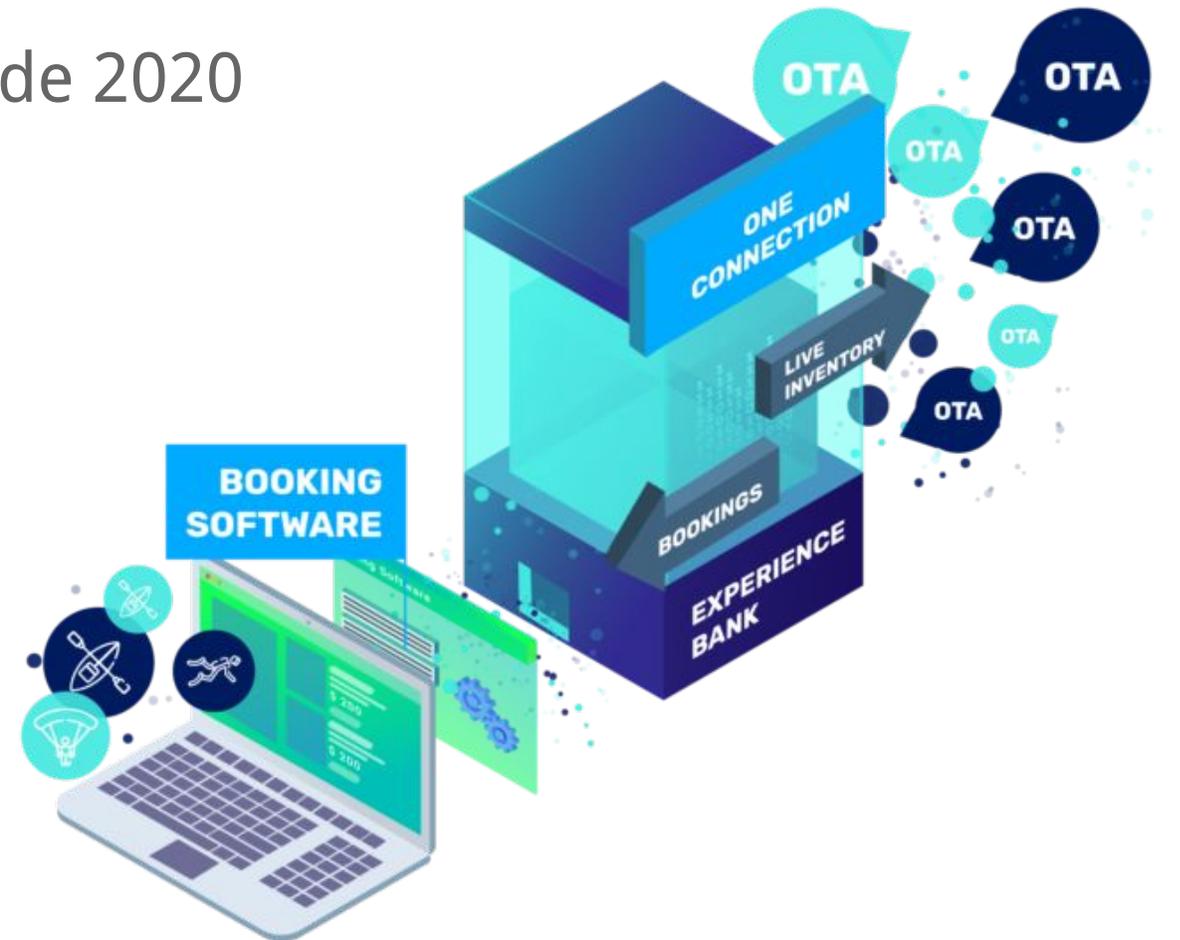
# TOMAS® dans 5 ans....

- encore plus de modules spécialisés pour les destinations
  - groupes / mice
  - gestion des guides pour les visites guidées
  - packaging
  - interfaces
  - channel management

# TOMAS® - encore plus de channels

Channel management visites / excursions

- > Visites / expériences à partir de 2020
- > GetYourGuide, Klook etc.



# Berlin Welcome Card

GET  
YOUR  
GUIDE

Wohin geht's?



Deutsch

CHF (CHF)

Warenkorb

Hilfe

Einloggen

Registrieren

Deutschland &gt; Berlin &gt; Olympiastadion

## Berlin WelcomeCard: Rabatte & ÖPNV Berlin (Zonen ABC)

★★★★★ 4,6 / 5 5434 Bewertungen



Zertifiziert

Erkunden Sie Berlin mit der Berlin WelcomeCard für 48h, 72h, 4, 5 oder 6 Tage. Nutzen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel der Zonen AB oder ABC, erhalten Sie Rabatte bis 50% bei über 200 Partnern & nutzen Sie den Reiseführer im Taschenformat.

Ab  
**25,55 CHF**  
pro Person

Datum wählen und  
buchen

### Über diese Aktivität

- Dauer 48 Stunden - 6 Tage
- Ausgedruckter Voucher erforderlich
- Sofortige Bestätigung
- Broschüren  
Englisch, Deutsch

Zum Wunschzettel hinzufügen

Geschenkgutschein kaufen

## Danke für Ihre Bestellung, Gudio.

Sie finden sämtliche Informationen zu Ihrer Aktivität im Anhang.  
 Bitte drucken Sie den angehängten Voucher vorab aus oder laden Sie ihn über unsere App herunter.  
 Viel Spaß!  
 Bitte notieren Sie sich Ihre Buchungsnummer und den PIN-Code für den Fall, dass Sie Ihre Buchung nachträglich ändern möchten.



Berlin: WelcomeCard Innenstadt Reiseticket AB & Rabatte

✔ **Wir haben Ihnen Ihren Voucher geschickt**

Buchungsnummer GYGVN5MGH5HY | PIN vyhNz@=p  
 27. September 2019 | Dauer 48 Stunden  
 1 Erwachsener

[Zum Kalender hinzufügen](#) [Weitere Informationen](#)

CHF 22,20

Mobilien Voucher  
anfordern

Voucher zum Ausdrucken

Zum vorab ausdrucken

Kostenlose App herunterladen



Ihr Treffpunkt



Berlin WelcomeCard - 48 Stunden

BVG

**Berlin AB**  
**B148A\_K**  
**20,00 EUR**  
 inkl. VBB-Gebühr 12,30 EUR - 7% Ust.  
 Ausgegeben am 11.09.2019 07:46 Uhr  
**27.09.2019 08:00 Uhr - 29.09.2019 08:00 Uhr**  
**Gudio Jungen**  
**1909291600**

Nur in Verbindung mit einem amtlichen Lichtbildausweis gültig.  
 Gemeinsamer Tarif der im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg zusammenwirkenden  
 Verkehrsunternehmen (VBB-Tarif). Gültig nach den geltenden Beförderungsbedingungen.  
 Dieses Ticket gilt nicht als Rechnung i.S.d. UStG.  
 Umtausch und Erstattung dieses Fahrausweises sind ausgeschlossen.  
 © BVG, Holzmarktstraße 15-17, 10119 Berlin, Telefon 030-25607-2019



909291

Barcode bitte nicht knicken!

**TOMAS® & proDestination**

TOURISTDATA SHOP 

**Where Destination Management is daily business.**

**noch  
Fragen?**

