LA CLIENTÈLE COUPLES

QUI EST LA CLIENTÈLE COUPLES 2

SEGMENTATION DE LA CLIENTÈLE 4

COMPORTEMENT DE LA CLIENTÈLE 5

RECOMMANDATIONS 8

ÎLE DE LA RÉUNION Tourisme

QUI EST LA CLIENTÈLE COUPLES ?

Les couples constituent une clientèle majoritaire qui se soucie avant tout de son bien-être et souhaite profiter de petits privilèges. Ils sont demandeurs de nombreuses activités.

- La durée moyenne des séjours est de **7 à 15 jours.**
- Les couples sans enfants privilégient les séjours en **été** et au **printemps**. C'est durant ces périodes qu'ils séjourneront le plus longtemps.
- Ils voyagent généralement en **individuel** non organisé.
- **Internet** est la principale source d'information et de planification. L'**avis des internautes** aura une importance particulière.
- Ils sélectionnent un large choix d'activités et de visites et ils privilégient les séjours en **autotour.**

Attentes de la clientèle

QUALITÉ DE L'ACCUEIL, CONFORT ET CONVIVIALITÉ

Les couples attendent une qualité satisfaisante en termes d'infrastructures, de confort et d'accueil, ainsi que de la convivialité de la part des professionnels. Ils sont également attentifs aux détails et manifestent une exigence accrue en termes de services.

DÉCOUVERTE HORS DES SENTIERS BATTUS

Internet a créé une génération de couples à la consommation plus raisonnée, mieux informés et qui veulent de plus en plus **sortir des sentiers battus**.
Ils recherchent de l'intimité dans un environnement de grande qualité.

SERVICES PERSONNALISÉS

Ils attendent des **offres personnalisées** et **originales** ainsi que des prestations et services à valeur ajoutée, des attentions particulières telles la bouteille de champagne et le dîner offert aux amoureux... Ils réclament de plus en plus de personnalisation, d'originalité et d'horizons nouveaux.

RAPPORT QUALITÉ-PRIX

Les **offres promotionnelles** attirent la clientèle: elles leur permettront de partir plus loin pour le même budget. Ils attendent des offres originales, des prestations efficaces et sont sensibles aux opportunités de prix. Ils attendent une conformité de produit avec ce qui leur a été annoncé et vendu et sont très attentifs au bon rapport qualité-prix des tarifs pratiqués.

Motivations de voyage

Les couples souhaitent faire l'expérience d'un **voyage actif** combinant la découverte de sites culturels, historiques, naturels et accessoirement la relaxation en bord de mer. Ils sont attirés par les offres et lieux de charme axés sur le partage et l'intimité et sont en quête d'un plaisir actif.
Ils sont également sensibles à l'attractivité du site et aux évènements ponctuels (festivals, expositions, fêtes annuelles). Au-delà du paysage, les couples sont à la recherche d'**expériences**.

Ainsi les clients demandent plus de **thématiques** comme par exemple de la gastronomie, du bien-être, des activités de plein air telles que la plongée et le golf. *Leurs intérêts sont plus diversifiés que jamais, mais certaines tendances ressortent: aventure, exotisme, variété, romantisme.*

Découvertes culturelles

- Attrait particulier pour les activités culturelles
- Evènements culturels et festivités
- Découverte de l'art de vivre et de la culture locale
- Vie nocturne

Gastronomie, œnotourisme

- Découverte de la gastronomie et produits du terroir
- Découverte de vins et vignobles
- Cours de cuisine

Escapade en ville

- Intérêt croissant pour les grandes villes qui offrent le cadre romantique recherché, les restaurants haut de gamme et la vie culturelle.

Nature & Aventure

- Attrait pour l'environnement naturel et la diversité des sites
- Découverte du patrimoine naturel
- Retour à la nature, balade à pied, en VTT
- Escapades nature dans de superbes paysages

Balnéaire

- Séjours à la mer
- Activités balnéaires: baignade, snorkeling, balade en bateau (catamaran, voilier…)

Bien-être & ressourcement

- Détente, bien-être, relaxation
- Soins massages pour 2, sauna, hammam, jacuzzi

Romantisme

- Lever et coucher du soleil, panoramas, points de vue…
- Diners aux chandelles et soirées d'exception, tables étoilées
- Découverte sensorielle, cocooning

SEGMENTATION DE LA CLIENTÈLE

Parmi les couples, on peut distinguer certains profils de voyageurs :

SEGMENTATION SELON LA SITUATION FAMILIALE

Qui? DOUBLE INCOME, NO KIDS

- Ce sont des couples sans enfants, aux revenus élevés
- Ils sont actifs et ont une soif de découverte et d'activités diverses
- Ils attendent des équipements haut de gamme, des chambres spacieuses
- Ils peuvent être hétérosexuels ou homosexuels et doivent disposer des mêmes traitements particuliers
- Ils ont une consommation plus importante de courts séjours qui conviennent mieux pour le couple dont les deux partenaires travaillent.
- Ils ont un pouvoir d'achat très élevé et peuvent se permettre des achats coups de cœur de produits haut de gamme.
- Ils sont très friands de city breaks et de destinations exotiques.

Qui? LES KIN-BREAKERS

- Ce sont les parents qui osent les vacances sans leurs enfants
- Ils osent de plus en plus s'affranchir du cercle familial pour s'offrir un peu de liberté, s'occuper d'eux-mêmes, de leur conjoint, sortir de la routine.
- Ils souhaitent vivre des vacances en amoureux
- Les motivations principales sont l'envie de consacrer du temps à son couple ou à ses amis et le besoin de se reposer.
- Ils privilégient le court séjour « en amoureux », durant un week-end ou 4 à 5 jours. Les parents d'adolescents se permettent des vacances plus longues, la durée du séjour augmentant avec l'âge des enfants.
- *Plus de la moitié des parents en France sont ainsi déjà partis en vacances sans les enfants*

Qui? LE NID VIDE (EMPTY NESTERS)

- Les enfants quittent la maison et les parents ont davantage de liberté et un pouvoir d'achat plus élevé.
- Les types de vacances choisis sont très variés mais on observe une propension plus élevée à acheter des produits plus chers, culturels et de découverte ainsi qu'une multiplication des séjours dans l'année.
- Ils sont aussi disposés à partir plus longtemps et plus loin.

Qui? LES COUPLES GAYS

- Ils ont un réel pouvoir d'achat, qu'ils consacrent beaucoup aux loisirs et ils peuvent voyager hors vacances scolaires.
- Ils attendent des offres "gay friendly" et sans discriminations

COMPORTEMENT DE LA CLIENTÈLE

Le choix de la destination de voyage

Destination de voyage

Facteurs de choix

- Patrimoine naturel
- Diversité des sites
- Bord de mer
- Visites de la famille et des amis
- Cultures et traditions
- Spécialités culinaires régionales
- Climat
- Patrimoine architectural
- Festivals et événements
- Remise en forme, bien-être
- Qualité de la restauration
- Prix attractifs

L'importance des activités varie selon la segmentation de la clientèle et selon la destination.

Les activités les plus pratiquées

- Visites culturelles, monuments, musées
- Découverte de villages et cités de caractère
- Gastronomie, dégustation, spécialités
- Plage, baignade et activités balnéaires (bateau, plongée)
- Randonnée pédestre ou à vélo, promenade
- Visite de sites naturels, espaces protégés
- Découverte de routes touristiques
- Découverte de villes
- Fêtes, festivals, spectacles
- Farniente, repos
- Activités de bien être
- Visite de parcs et jardins
- Marchés, brocantes, shopping

Le choix des hébergements

Lors de leurs vacances, les couples privilégient l'hébergement marchand. Selon la destination, les hébergements marchands les plus recherchés sont :

- **L'hôtellerie**
- **Les Chambres d'hôtes**
- **Le camping**
- **La location**

Ils sont de plus en plus à la recherche d'**hébergements de charme**, d'**hébergements insolites**, d' **hôtels haut de gamme** et de **chambres d'hôtes** à l'accueil personnalisé.
Les **éco-lodges** sont également de plus en plus prisés. Ils sont attentifs aux offres **éco-responsables**.

Facteurs de choix

- Accueil et services personnalisés
- Localisation, situation
- Prestations et équipements
- Confort
- Rapport qualité-prix
- Prix attractifs
- Avis des autres voyageurs
- Le cadre et la vue
- Le côté insolite, l'originalité
- Engagement éco-responsable

Comment bien les accueillir?

Hébergements

La clientèle couple apprécie les petites attentions, un accueil chaleureux et des services personnalisés.

ACCUEIL ET SERVICES PERSONNALISÉS

- L'accueil des couples doit être particulièrement **attentionné et personnalisé**. Il s'agit d'agrémenter l'offre d'un brin de romantisme en offrant un apéritif ou un cadeau de bienvenue.
- Des petites attentions en chambre feront toute la différence : champagne, fleurs, bougies, gourmandises, coffrets…
- Possibilité de diner et petit déjeuner en chambre

- La thématisation constitue un élément phare de l'expérience : ambiance lumineuse et olfactive adaptable

AMÉNAGEMENT

- Le **cadre** doit être soigné, propice à la détente, afin de permettre aux couples de passer un moment en toute intimité et en rupture avec le quotidien.

- La **décoration** et les **équipements** de la chambre ont une importance toute particulière. Les couples attendent des chambres spacieuses et bien agencées aux décorations harmonieuses et raffinées, dans une ambiance discrète et romantique.

- La **propreté** et le **confort** sont également des points essentiels :
- Literie de grande qualité et lit King-size
- Aspect et équipement de la salle de bain : présence d'une grande baignoire, d'une baignoire balnéo ou d'un jacuzzi privatif pour savourer un moment bien-être d'exception.
- Toilettes séparées

- Un espace de bien-être garantissant une intimité aux couples

Il est également recommandé de donner le choix entre différentes formules de couchage (double ou twin…). La flexibilité dans les horaires d'arrivée et de départ sera également appréciée.

Comment bien les accueillir?

Restauration

La restauration au sein de l'établissement est un atout. Les couples apprécient la découverte des spécialités culinaires mais aussi la restauration gastronomique.

PETIT-DÉJEUNER

- Un petit-déjeuner copieux et équilibré: du bon pain, de la confiture, des viennoiseries, un panel de fruits et une boisson chaude…
- Des horaires de petit-déjeuner flexibles seront appréciés, ainsi que la possibilité du petit-déjeuner en chambre.

DÎNER

- Il s'agit de proposer une cuisine confectionnée à partir de produits frais et locaux, du « fait-maison », qui décline des saveurs authentiques et raffinées et révèle le terroir.
- Au restaurant proposez une table qui leur permette de s'isoler afin de préserver leur intimité

Les plus :
- Un service à la demande, à toute heure de la journée
- Un diner aux chandelles dans un cadre intimiste
- Un panier gourmand du terroir ou panier pique nique pour le déjeuner

© IRT/ Studio Lumière

RECOMMANDATIONS POUR LA DESTINATION

*Les couples sont à la recherche d'**expériences originales** qui sortent des sentiers battus. Ils souhaitent des **vacances actives** et apprécient les séjours associant des visites culturelles, des activités de plein air telles que les randonnées pédestres ou cyclistes, entrecoupées de pauses gastronomiques.*

*L'ile de La Réunion se distingue par son **offre diversifiée** alliant culture, nature et gastronomie qui répond totalement aux attentes de la clientèle couples en termes de voyage actif.*
*Il s'agit surtout de proposer des **expériences de voyage authentiques**, originales voire insolites avec une pointe de **romance**. Les couples apprécieront particulièrement les prestations et **offres d'exception** qui sortent de l'ordinaire et révèlent le caractère « unique » et « intense » de la destination.*

*Les **hébergements de charme** voire **insolites** répondent complètement aux attentes de la clientèle: une offre différenciée et à forte valeur ajoutée.*

Points d'attention et d'amélioration :

❑ ACCUEIL ET SERVICE

Une attention particulière doit être portée sur l'accueil et les services proposés pour les couples : permettre des moments romantiques (diner aux chandelles, soins pour deux, petit-déjeuner ou diner en chambre….), soigner la décoration et le cadre, offrir des petites attentions (cocktails, bougies, gourmandises…), proposer des horaires flexibles…

❑ OFFRES PERSONNALISÉES

Pour répondre aux attentes de la clientèle couples, il s'agit de proposer des offres de plus en plus personnalisées et des produits d'exception. Des offres spéciales peuvent également être conçues pour les évènements : Saint-Valentin, voyage de noces, anniversaire de mariage…

❑ THÉMATISATION DE L'OFFRE

Miser sur des thématiques originales incluant découverte culturelle, spectacles, bien-être, dégustations…
Il s'agit également de sortir des sentiers battus et d'organiser pour la clientèle des moments privilégiés.

❑ RAPPORT QUALITÉ-PRIX

Le rapport qualité-prix et les forfaits pour les couples sont très importants.

Type de circuits et activités

Nature, Aventure & Insolite

Paysages exceptionnels

Activités de pleine nature

Un circuit d'aventure actif qui révèle une nature d'exception:

- Découverte des paysages naturels, routes panoramiques et points de vue exceptionnels
- Promenade, randonnée pédestre ou à vélo mais aussi une diversité d'activités à faire à deux telles que la randonnée équestre, plongée, rafting, snorkeling…
- Excursion privée en 4x4 ou quads, survol de l'ile en hélico, Ulm…

- *Hébergements de charme en pleine nature, hébergements insolites, prestations originales*

Bien-être et Romantisme

Balnéaire

- **Romantisme** : promenade en bord de mer, balade en bateau, coucher du soleil, diner romantique aux chandelles sur la plage…
- **Bien-être** : massages et soins à deux, SPA, découverte gustative et olfactive avec des huiles essentielles…
- Découverte des plages et du littoral

- Activités balnéaires: jet ski, kayak transparent, PMT, paddle…
- Farniente, détente, bains de soleils et baignade

- *Hôtellerie haut de gamme, 4 à 5*, SPA, avec des offres spéciales*

Charme et authenticité

Culture et art de vivre

- **Patrimoine culturel et naturel**
- Découverte des villages créoles authentiques, lieux pittoresques et emblématiques
- Découverte culinaire, gastronomie
- Découverte de l'art de vivre local et activités culturelles: cours de danse, cours de cuisine, musique, pique-nique traditionnel…

- *Hôtellerie de charme, chambres d'hôtes de haute qualité, prestations authentiques*

ÎLE DE LA RÉUNION Tourisme

Pôle Ingénierie et Développement – Service Ingénierie
Immeuble La Balance – 4 rue Jules Thirel, bâtiment B – 97460 Saint-Paul
☎ 0810 160 000 contact@reunion.fr www.reunion.fr

© Photos IRT/ Studio Lumière ; Lionel Ghighi ; Palm Hotel & Spa ;
Blue Margouillat Seaview Hotel