

La randonnée pédestre est l'activité la plus pratiquée par les français en vacances, notamment lors des séjours des clientèles touristiques urbaines, en quête de reconnexion avec la nature.

Mais la randonnée, au-delà de la simple activité physique, c'est le moment idéal pour ralentir le rythme et prendre le temps de discuter, faire de nouvelles rencontres, découvrir de nouveaux horizons. En venant chez vous, jamais par hasard, le randonneur espère bien que vous lui laisserez entrevoir quelques-petites merveilles connues de vous seul.

Que vous soyez novice en matière d'accueil ou pas, voici quelques suggestions pour bien recevoir vos randonneurs.

Un accueil personnalisé

- Soyez disponible pour le client. En cas d'absence, signalez-lui qu'il est attendu (où trouver la clef, à qui s'adresser, laissez un numéro de téléphone où appeler...).
- Lors de la conclusion du contrat ou sur votre site internet, précisez vos préférences pour les heures d'arrivée, de départ, fixez les règles.
- Pensez à mettre à jour vos tarifs sur les brochures touristiques, votre site Internet, ceux de vos partenaires et les afficher dans vos locaux.
- Orientez les clients vers d'autres établissements à proximité si le vôtre est complet ; vers d'autres prestataires si le service est inexistant chez vous : restauration...), l'objectif étant de ne pas « chasser » le client hors du territoire.
- Les randonneurs, surtout quand ils sont itinérants, peuvent arriver ou repartir en décalé dans la journée. Ils partent tôt, pour profiter de la fraîcheur ou éviter l'orage, donc arrivent tôt l'après-midi : n'en soyez pas étonné.
- Vous parlez une langue étrangère, un peu d'anglais ? just a little bit ? foncez, vos hôtes adoreront !

Les commodités de base

(A choisir selon le type d'offre que vous proposez)

- Un espace dédié au vestiaire où déposer son matériel (chaussures, cape de pluie, sac à dos).
 - Un espace lavage/séchage où faire un brin de lessive (bassine, savon, fil et pinces à linge...). Super, le fil à linge dans le local de la chaudière.
 - Un espace collectif de détente pour encourager les clients à échanger bonnes adresses et découvertes et parler Corrèze entre eux.
 - La location (ou le prêt) de linge de lit, draps jetables ou de toilette.
 - La gestion des déchets, consignes de tri affichées et bien visibles.
 - Un plateau de courtoisie à disposition (bouilloire, thé, café, sucre, eau fraîche ou produits locaux)
- et pourquoi pas un fond d'épicerie (pâtes, conserves).
 - Un robinet d'eau potable accessible à tous.
 - Suffisamment de prises électriques libres pour charger les téléphones, les GPS...
 - Une connexion Wifi sécurisée (attention à la réglementation).
 - Si votre établissement ne propose pas de cuisine équipée, ayez l'adresse d'un restaurant ouvert à proximité à communiquer en cas de besoin.
 - Afficher les informations pratiques : les numéros d'urgence, les soins médicaux avec les horaires de permanence, les services, les commerces de

proximité (garage auto/moto, station-service, distributeurs d'argent), les relais d'information touristique et bien sur vos bonnes adresses.

- Informez-vous de la météo, et retenez les randonneurs en herbe si l'orage menace.

Le top du top des services

- Dans le cas de randonnée en itinérance, si le logement est éloigné du sentier (plus de 500m), proposez des adresses de prestataires spécialistes de la logistique. Partout, en Corrèze également, des professionnels proposent des services de transfert de bagages ou de passagers le long des itinéraires.
- Proposer des encas, des paniers pique-nique, des petits déjeuners, nutritifs et équilibrés, bien adaptés à l'effort. Sinon, ayez des adresses à communiquer. Dans la liste des suggestions : « l'assiette du randonneur » qu'on pourrait imaginer froide, complète et équilibrée et disponible à toute heure de la journée.
- Constituez votre réseau de prestataires d'activités à proximité de chez vous. Faites la promotion croisée de toutes ces offres complémentaires (votre offre + d'autres offres : hébergement, restaurant, visite, activité). A vous d'être différent, de créer la surprise et l'envie de venir chez vous parce que personne ne s'y ennuiera !
- La bonne idée : un peu de matériel à disposition des clients ou en location (sac à dos, bâton de marche et pourquoi pas des raquettes à neige lorsqu'on est en Haute-Corrèze ?)
- Une trousse de premiers soins, c'est bien. La randonnée se fait au contact de la nature ce qui peut provoquer de petits accidents, réactions allergiques et autres piqûres. Elle ne remplacera jamais l'adresse du médecin si le cas est plus sérieux.
- Vous êtes restaurateur ? si vous n'avez pas d'endroit sécurisé où le randonneur pourra laisser sac et matériel sans avoir à le surveiller, alors proposez-lui une table un peu à l'écart des autres clients, à moins de disposer d'une autre salle à manger.

Découvrir les belles adresses de la Corrèze

- Vous êtes fan de la Corrèze, alors partagez vos connaissances pour faire découvrir le meilleur de notre département en fonction des envies et des capacités de vos clients. Vous avez un rôle de prescripteur pour la Corrèze ou le département voisin si vous êtes frontalier.
- Faites-vous le relais des expériences des autres randonneurs.
- Dans votre établissement, organisez un coin « TOURISME » : laissez à disposition la documentation touristique du territoire, des cartes géographiques, des fiches-rando, des guides, des beaux livres qui donnent envie d'en voir plus... . N'oubliez pas les événements sportifs et culturels du territoire, les sites emblématiques et les lieux de visite, bref, tout ce qui donne de la valeur ajoutée à un séjour.
- En bon ambassadeur, vous savez où trouver des bons fromages, des œufs frais et des fruits du verger, alors suggérez à vos clients des adresses de producteurs, les marchés, les adresses à la ferme : ils en raffolent !

Votre contact à CORREZE TOURISME :

Alexandra MICHEL - 05 55 29 98 76 - amichel@correze.fr

