

LES LUNDIS DU TOURISME

JEAN-DANIEL CLIVAZ HÔTELIER À CRANS-MONTANA

Le tourisme valaisan ou le courage d'offrir un véritable choix

Le tourisme valaisan est entré de plain-pied dans le monde de la concurrence. Il fallait bien que ça nous arrive un jour. Mais c'est vrai que le constat chamboule un peu mes idées reçues. Quarante-trois printemps que j'entends, à la maison, à l'école et dans les bistrotts, qu'on habite le plus beau pays du monde. A force de l'entendre j'avais même acquis la conviction que la terre tournait autour d'un axe situé quelque part au milieu de la place de la Planta. Je me suis même entendu dire que «si Dieu existe, il doit être Valaisan».

Eh bien non, il semblerait que nous ne soyons plus seuls sur le marché du tourisme. Le client de 2014 est d'ailleurs très bien informé. Il a même l'intention de choisir sa prochaine destination... C'est peut-être là autour que peut résider l'une des clés du succès pour les acteurs du tourisme valaisan.

Essayons la question suivante: comment avons-nous fait le choix de notre dernière voiture? Le prix, la couleur, les options, la consommation, le vendeur... Nous avons eu le choix, mais à la fin il a fallu choisir. Nous avons évidemment un a priori sur la marque et sur son image, ce qui a aussi fortement déterminé notre décision d'achat.

Eh bien il est fort probable que dans le tourisme, nos clients doivent faire la même démarche et peser les mêmes critères pour leur choix de vacances.

Partir en famille en vacances au ski représente un vrai investissement et mérite bien une petite comparaison. Le Valais est unique et pourtant il faudra du courage pour aller au bout de la démarche. Nous positionner avec des messages authentiques sur le marché du tourisme international.

Abandonner certaines activités ou certains projets si loin de nos références et se recentrer sur l'essentiel. Rechercher l'excellence dans ce qui nous différencie de nos concurrents. Oser croire dans un message simple et compréhensible. Finalement devenir une expérience unique pour le client. Et si on devenait vraiment le centre de quelque chose!