



SE PRÉPARER À LA REPRISE DES VOYAGES : COMMENT LIONBRIDGE A AIDÉ UNE AGENCE DE TOURISME À RÉPONDRE AUX EFFETS DE LA COVID-19

ÉVENTAIL DE MARCHÉS

9 LANGUES

COLLABORATION DE
LONGUE DATE

Projet

Avec la fin du confinement provoqué par la pandémie de COVID-19, l'apparition des beaux jours et l'assouplissement des mesures sanitaires, la reprise des voyages était inévitable. Les entreprises du secteur du tourisme étaient prêtes à anticiper la reprise de cette activité et à trouver des solutions pour maintenir la sécurité publique. Une agence de tourisme européenne majeure, partenaire de Lionbridge depuis plusieurs années, a collaboré avec nos équipes afin de développer une stratégie digitale multilingue pour garder une longueur d'avance.

À propos du client

Notre client est un acteur majeur dans le secteur du tourisme européen. Il est responsable de la création de stratégies marketing et de la communication avec les touristes à travers le monde. Depuis 2017, Lionbridge est son partenaire pour les services de marketing digital, de création de contenu, de traduction et de rédaction. Ensemble, nous avons développé une stratégie marketing qui englobe neuf langues.



Le défi

Pour de nombreux citoyens européens, l'arrivée de l'été ne rime qu'avec une chose : le tourisme. Cependant, c'était sans compter sur l'apparition de la COVID-19 qui a imposé de nouvelles difficultés. Les personnes qui travaillent dans le secteur du tourisme se sont heurtées à de nombreuses incertitudes :

- Combien de personnes vont voyager ?
- D'où viendront-elles ?
- Quelle sera leur destination ?
- Quelles seront leurs attentes en matière de sécurité ?
- Comment les opinions et les attentes à propos des voyages vont-elles varier en fonction des pays ?

Plus important encore :

- Quelles sont les principales inquiétudes des voyageurs en ce qui concerne la sécurité ?

Notre client avait besoin de connaître les intentions et les attentes des voyageurs pour pouvoir proposer des mesures de sécurité capables de répondre aux multiples besoins d'un public multilingue.

La solution

Où est-il possible pour une entreprise de trouver un endroit pour sonder facilement et précisément l'opinion d'un public aussi large que l'Europe ? Comme pour de nombreux défis liés à la COVID-19, la solution était virtuelle. Le « Social Listening » est un outil qui permet de surveiller et de mesurer les tendances sur les réseaux sociaux. Avec la popularité grandissante des réseaux sociaux en tant que plateforme permettant d'exprimer son opinion et communiquer avec les entreprises, il n'existait pas de meilleur endroit pour avoir accès au sentiment du public.

Lionbridge a utilisé cet outil pour répondre aux questions les plus urgentes de notre client.

Notre client voulait savoir :

- Comment pouvons-nous assurer la sécurité des voyageurs à l'étranger ?
- Quelle serait l'expérience quotidienne des magasins et des destinations touristiques ?
- Quelle est l'opinion actuelle du public concernant les voyages à l'étranger ?
- Quels sont les sujets de conversation actuels sur les réseaux sociaux ?
- Qui sont les principaux influenceurs sur les réseaux sociaux ?
- Quelles sont les plateformes les plus populaires pour ces influenceurs ?

Pour répondre à toutes ces questions pour un public multilingue et multiculturel, nous avons utilisé Synthesio, un outil de Social Listening de pointe.

Avec Synthesio, nous sommes capables de suivre les différentes tendances importantes telles que :

- Les conversations sur les réseaux sociaux
- Les thèmes sociaux récurrents
- Le nombre de mentions
- Les retours d'expérience client
- Les attentes des clients

À l'aide de ces données, nous avons pu comparer les tendances d'un mois sur l'autre, à travers de nombreux marchés et langues en Europe. Notre client a donc été capable d'évaluer les performances de chaque campagne dans tous les pays et de déterminer la façon dont il devait adapter ses méthodes à l'avenir.



Les résultats

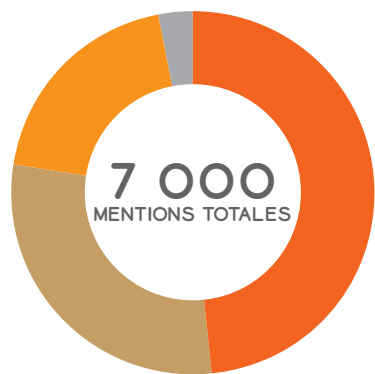
Grâce à l'utilisation du Social Listening et d'autres stratégies digitales, Lionbridge a pu répondre aux incertitudes par l'innovation.

Nos équipes ont été capables de fournir des informations concrètes sur le comportement que les voyageurs devaient adopter pendant la COVID-19.

Un classement des principaux influenceurs des réseaux sociaux :

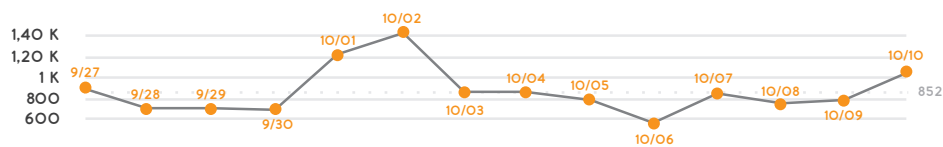
CLASSEMENT	NOM D'UTILISATEUR	NOTE	MENTIONS	PAYS	CLASSEMENT SYNTHESIO (SUR 10)	OPINION DOMINANTE	TWEETS	ABONNÉS	ABONNEMENTS
1	Jackie De Burca	38 390	3 839	Espagne	10,0	+	515 579	31 605	28 984
2	Barcelona Oculta	22 238	2 851	Espagne	7,9	=	5 042	409	421
3	Insta Sitges	12 787	1 332	Espagne	9,6	+	163 693	756	139
4	#Catalonia	9 700	970	Espagne	10,0	+	152 863	1 711	1
5	Janice Brady	4 330	433	États-Unis	10,0	+	587 135	13 693	7 835
6	Publicidad, Marketing	3 560	356	Venezuela	10,0	=	208 402	78 680	59 825
7	My Life is a Journey	3 210	321	États-Unis	10,0	+	261 102	25 789	18 683
8	Charles Friedo Frize	2 870	287	Europe	10,0	-	976 658	16 415	10 617
9	Turismo-Global.com	2 780	278	Canada	10,0	=	86 553	3 677	4 950
10	Victoria	1 957	215	France	9,1	=	8 390	511	594
11	Publicidad, Noticia	1 870	187	Venezuela	10,0	+	68 097	49 003	50 309
12	BestTravelBook	1 830	183	Italie	10,0	=	16 606	120 755	106 624
13	TravelHotelTours	1 784	182	États-Unis	9,8		6 385	29 356	32 242
14	Geogragift	1 721	185	Espagne	9,3	+	4 147	1 571	1 817
15	Kazu Shimura	1 634	165	Japon	9,9	=	51 713	1 073	361

Analyse des opinions :

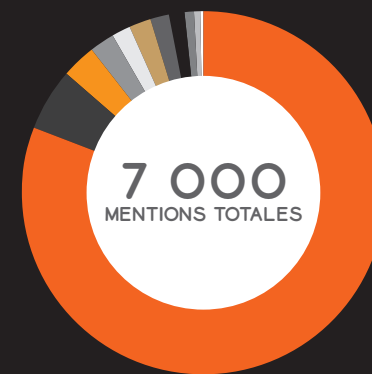


- NEUTRE : 48,58 %
- POSITIF : 29,09 %
- NÉGATIF : 19,37 %
- NON ASSIGNÉ : 2,96 %

Calendrier de l'activité digitale :



Comparaison de toutes plateformes digitales :



NOUVELLES DONNÉES		ANCIENNES DONNÉES	
Twitter	79,60 %	Twitter	86,13 %
Actualité générale	5,30 %	Actualité générale	3,24 %
Journal régional	2,95 %	Newsletter régionale	2,01 %
Facebook	1,76 %	Facebook	1,55 %
Instagram	1,89 %	Instagram	1,45 %
Journal national	1,72 %	Journal national	1,25 %
YouTube	2,12 %	Télévision, Radio	1,12 %
Forum	1,86 %	Forum	<1 %

Notre client a pu ajuster ses stratégies de contenu pour proposer du contenu adapté et multilingue et des informations concrètes à son public.

POUR EN SAVOIR PLUS, RENDEZ-VOUS SUR
LIONBRIDGE.COM

