



UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE

un service



FICHE PRATIQUE / Tous professionnels

Réussir mon accueil en ligne

CRÉER ET GÉRER MON SITE INTERNET



Internet s'est installé comme le média majeur pour communiquer avec ses clients et en conquérir de nouveaux. Que vous souhaitiez vendre en ligne ou simplement présenter les prestations et services proposés par votre entreprise, la première étape d'une communication en ligne réussie est un site web de qualité, optimisé dans ses contenus et son image ! Définir précisément ses besoins et faire appel à un prestataire spécialisé sont les meilleures solutions pour vous garantir un bon retour sur investissement.

BON À SAVOIR

*UN INTERNAUTE QUITTE
GÉNÉRALEMENT UN SITE
INTERNET APRÈS 30
SECONDES, S'IL NE
TROUVE PAS
L'INFORMATION
RECHERCHÉE !*



*Pour plus d'informations :
CCI AVEYRON -
www.aveyron.cci.fr*

Vous faites le plus beau métier du monde car vous êtes les premiers ambassadeurs de la destination France !

Votre CCI vous propose de suivre son nouveau programme High Hospitality.

Un programme fait pour vous...

Vous pourrez améliorer votre qualité d'accueil, renforcer vos compétences et celles de vos équipes, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle et développer votre activité.

Bienvenue à la High Hospitality Academy !

Vocabulaire

- Un **site vitrine** présente votre établissement mais ne permet pas d'acheter
- Un **site e-commerce** ou site marchand vous permet de vendre vos produits et services en ligne
- Un **site portail** offre l'accès à d'autres sites autour d'un même sujet ou thématique
- Les **média sociaux** mettent en réseaux des individus qui partagent des contenus



Faire faire ou faire soi-même ?

Si vous êtes à l'aise en informatique et si vous disposez du temps nécessaire, vous pouvez aussi créer vous-même votre site web en vous appuyant sur des outils de gestion des contenus. Les plus connus sont notamment Wordpress, Doctclear, Jimdo...

N'hésitez pas à vous renseigner sur Internet ou auprès de vos partenaires si vous préférez une solution "clé en main".

COMMENT BIEN PRÉPARER MON PROJET?

1. **Menez une réflexion préalable** pour définir l'objectif, le contenu et les services de votre futur site web. Pour vous aider à démarrer, sélectionnez des sites Internet qui vous plaisent et inspirez vous-en. Souhaitez-vous

- Présenter uniquement l'entreprise et ses produits ?
- Permettre aux internautes de demander des informations ou des devis ?
- Mettre en place un système de vente ou de réservation en ligne ?

2. **Rédigez le cahier des charges** de votre projet. Cette étape est indispensable pour consolider votre projet, choisir votre prestataire et vous garantir que la prestation fournie correspondra à votre attente.

POURQUOI FAIRE APPEL À UN PRESTATAIRE POUR CRÉER MON SITE WEB ?

1. Pour vous permettre d'avoir un site internet d'une grande efficacité en termes d'**impact et de visibilité**

2. Pour concevoir un "**web design**" **valorisant et attractif**, en phase avec les codes de communication du moment et qui corresponde à l'identité de votre entreprise

3. Pour vous aider à définir une **ergonomie fluide** et simple d'utilisation

4. Pour vous apporter les **outils techniques les mieux adaptés** à vos objectifs de promotion, d'information, de fidélisation voire de vente en ligne

OBJECTIFS DE VOTRE CAHIER DES CHARGES

- Exprimez clairement **vos objectifs et vos besoins**
- Trouvez la **meilleure adéquation entre votre vision et les contraintes techniques** du prestataire
- Sélectionnez le prestataire **le mieux adapté à vos besoins et à vos moyens** (agence web, développeur indépendant...)
- Définissez précisément **les tâches à accomplir, les plannings et les budgets** pour atteindre le résultat attendu.

Un cahier des charges bien préparés c'est la garantie **d'une bonne utilisation et optimisation de votre site internet**. Veillez toutefois à ne pas limiter la force de conseil du prestataire et à laisser la porte ouverte à la créativité !

ADAPTEZ-Vous !

Le responsive design ("site web adaptatif" en français) est une technologie qui permet une adaptation automatique du contenu, en fonction du support utilisé par l'internaute.

Qu'il soit sur sa tablette, son ordinateur ou son téléphone, votre visiteur aura une vision optimale du contenu que vous aurez mis en ligne.

A l'inverse, un site qui ne bénéficiera pas de cette technologie vous fera perdre une partie de vos lecteurs, fatigués de devoir zoomer ou faire défiler un contenu non adapté à leur smartphone ou tablette.



Collecte de données individuelles

Si vous collectez des données individuelles (adresse e-mail, nom, prénom, etc.) dans le cadre de l'envoi de newsletter ou du traitement de réservation / commandes en ligne, il est de votre responsabilité de **déclarer le fichier** auprès de l'autorité compétente (la CNIL) et **d'informer les internautes** de l'existence de cette collecte ainsi que de leurs droits de modification et de suppression. Vous trouverez des informations complètes et des modèles sur le site internet de la CNIL (<http://www.cnil.fr>).

LES POINTS CLEFS DE MON CAHIER DES CHARGES

- **Les objectifs du site** : vous faire connaître, présenter vos produits, dans quelles langues, informer régulièrement sur vos promotions ou vos événements, vendre en France ou à l'international, partager sur les média sociaux...
- **Les cibles** : âge, nationalités, passionnés thématiques...
- **Les fonctions attendues** pour le client : comptes clients, avis, recommandations, achat en ligne, newsletter ..., mais aussi pour votre gestion du site (mise à jour des textes, des photos, accès aux statistiques de fréquentation...)
- **Le type de contenus** : textes, photos, vidéos, catalogue, cartographie, plannings...
- **L'aspect graphique** : charte existante ou à créer (logo, slogan, couleurs...)
- **Le nom de domaine**, du type www.nomdedomaine.fr. Il doit être prononçable, disponible, avoir une signification et être facilement mémorisable.
- **Les contraintes à respecter** : budget, plannings et dates butoirs, propriété intellectuelle...
- **Les livrables** : arborescence détaillée, maquettes graphiques, fichiers informatiques sources, achat du nom de domaine, déclarations officielles type CNIL...
- **Les prestations attendues après la mise en ligne du site** (maintenance et SAV 7j/7 avec des délais courts d'intervention, hébergement sécurisé de votre site, référencement, mise à jour...)

SÉLECTIONNER MON PRESTATAIRE

1. **Dressez une liste de prestataires potentiels** et consultez leur site pour affiner votre sélection.
2. **Envoyez votre cahier des charges à plusieurs prestataires**, en n'oubliant pas de donner une échéance de réponse. Comparez les références, les compétences et les tarifs.
3. **Sélectionnez les 3 ou 4 offres que vous jugez les plus pertinentes** et rencontrez ces prestataires pour identifier celui qui vous semblera le mieux adapté à votre projet. Si des points restent imprécis, discutez-en et demandez lui de vous formuler une réponse écrite avant de vous engager.
4. Avant de finaliser la commande, **vérifiez que l'on ne vous impose pas un engagement dans le temps** et que la mise à jour de votre site ne requière pas une compétence technique spécifique. **Imposez des étapes de validation intermédiaires** pendant le projet. Si vous le pouvez, faites relire les contrats par un juriste pour éviter tout problème en cas de litige.

Lorsque vous confiez à une agence web la création de votre site internet, assurez-vous que le nom de domaine est bien réservé à votre nom et que l'agence vous restitue les codes sources du site internet accompagnés de la cession des droits d'auteur à votre bénéfice.

- **Testez en ligne vos pratiques du web et recevez les résultats !**

Grâce à **Touris'Diag 2.0**, outil d'autodiagnostic en ligne gratuit, identifiez vos points forts et vos points faibles en 20 minutes.

Pour effectuer votre autodiagnostic, contactez votre conseiller tourisme :

[Corinne MERCIER](#) ou [Paul RETIE](#)

- **Venez vous former à la CCI :**

Formations [Internet, web](#), [E-tourisme](#), et [E-commerce](#)

Pôle enseignement et formation

Rodez : 05 65 75 56 77

Millau : 05 65 59 59 03

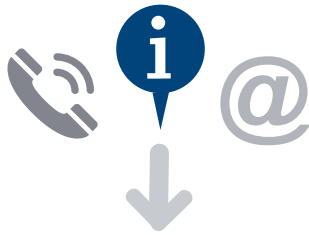
ANIMER ET FAIRE ÉVOLUER MON SITE INTERNET

- Après sa mise en ligne, le site doit être animé et mis à jour régulièrement, pour permettre de fournir une information pertinente et actualisée à ses clients, mais aussi pour optimiser le référencement sur les moteurs de recherche.
- Vous ferez vivre votre site internet en :
 - **améliorant les pages** : modification des textes et des photos au gré des saisons, du design, correction des données...
 - **affichant les actualités** sur l'entreprise, les produits, les événements...
 - **enrichissant les contenus** : plus de photos, de vidéos, des pages complémentaires...
 - **ajoutant des fonctions supplémentaires** : forum, livre d'or, partage de contenus sur les média sociaux...

PLUS D'INFOS

Notez ici les éléments clés, essentiels pour votre métier

→ MON MÉMO PRATIQUE



Pour plus d'informations, contactez le [Pôle Tourisme](#) ou le [Pôle Commerce](#) de la CCI Aveyron en fonction de votre activité :

05 65 77 77 00

info@aveyron.cci.fr