

ACTUALITÉS

PUBLIE LE 17/10/2019

Yokohama : nouvelle destination "Cruise Friendly"

Signature du contrat de licence de marque Cruise Friendly avec la ville de Yokohama.

La séance de signature du contrat de licence de marque Cruise Friendly avec la ville de Yokohama s'est déroulée vendredi 11 octobre à 11h30 à l'Hôtel de ville, en présence de Mme Yuri Arakida, Maire adjointe, Mme Atsuko Ikedo, Directrice du bureau de la Culture et du Tourisme, M. Hiroya Nakano, Directeur du bureau des ports et de la capitainerie de Yokohama,

M. Masaru Amamiya, Directeur du Tourisme d'Affaires et du Département Culture et Tourisme de la ville, et Jacques Bianchi, Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Var, accompagné d'Anne-Marie Blum, Manager du Var Provence Cruise Club, et Mme Caroline Pozmentier-Sportich, Vice-Présidente de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, France.

Cruise Friendly : comment améliorer l'expérience des croisiéristes en escale.

L'objectif de ce label est de fidéliser la clientèle en offrant une expérience extraordinaire aux passagers afin de faire bonne impression et de renforcer leur envie de revenir séjourner dans la ville où le label est déployé, pour mieux découvrir ses principaux attraits touristiques. Pour atteindre cet objectif, la Chambre de Commerce et d'Industrie du Var et son club croisière Var Provence Cruise Club (VPCC) utilisent le levier de la qualité comme un outil de différenciation concurrentielle en lançant le label qualité accueil « Cruise Friendly » à Toulon en 2013, avec le soutien du département du Var.

« Pour nous tous, il s'agit de viser l'excellence : en proposant un accueil personnalisé, en aidant à optimiser l'expérience des croisiéristes afin de leur laisser un souvenir inoubliable de leur visite dans le Var, en aidant les commerces et entreprises locales à attirer de nouveaux clients et à tirer profit de l'impact économique de l'activité croisière », précise Jacques Bianchi, Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Var.

Au total 7 villes varoises ont déjà adopté la démarche qualité accueil (Saint-Raphaël, Le Lavandou, Hyères, Toulon, La Seyne-sur-Mer, Sanary-sur-Mer, Bandol) et d'autres envisagent de rejoindre le réseau d'ici 2020 : Le Castellet, Fréjus ; Soit, près de 400 commerçants, prestataires de loisirs et de services touristiques sont devenus adhérents « Cruise Friendly » et s'engagent à réserver un accueil chaleureux aux croisiéristes en escale, en respectant les critères d'adhésion de la charte : adapter leurs horaires d'ouverture aux escales croisière programmées, offrir un accueil chaleureux, faire un geste commercial (offrir un cadeau ou un rabais aux croisiéristes pour tout acte d'achat), maîtriser le vocabulaire de vente en anglais pour optimiser l'expérience à terre de cette clientèle.

Cruise Friendly, aujourd'hui plébiscitée par plusieurs ports/villes du département, attire de nouvelles destinations lointaines !

Finaliste dans la catégorie « Meilleure initiative marketing de l'année » aux Seatrade Cruise Awards 2017 pour Cruise Friendly, le VPCC s'emploie à élargir le périmètre géographique de sa marque pour inclure les sites les plus visités de l'arrière-pays et de rallier d'autres ports en France mais pas seulement !

Le club croisière a été approché par d'autres destinations intéressées par la mise en œuvre de cette superbe initiative au niveau local. Le port de Cassis et l'île de la Réunion ont rejoint récemment le réseau Cruise Friendly.

Le port de Yokohama est la 1ère destination au niveau international à adopter la démarche et les autorités de la ville ont manifesté leur enthousiasme lors du lancement en octobre 2019 à l'occasion de l'ouverture de la saison croisière.

Ce contrat de licence de marque crée par la Chambre de Commerce et d'Industrie du Var autorise le Port de Yokohama à exploiter la marque et le logo Cruise Friendly et propose aux commerçants, restaurateurs et prestataires de loisirs locaux d'apposer le logo Cruise Friendly sur la devanture de leur magasin et de s'engager à respecter les spécifications de la charte, en vue de fournir un accueil de qualité aux croisiéristes munis du plan Cruise Friendly : la garantie de rester ouvert les jours d'escale, de faire un geste commercial (une réduction ou offrir un cadeau pour tout acte d'achat), de parler anglais, d'accepter la visite d'un client mystère (pour assurer le contrôle de la qualité du service).

« Nous sommes fiers de faire partie de la famille « Cruise Friendly » dans l'espoir que davantage de croisiéristes découvriront les principaux sites touristiques et l'ambiance de notre ville car ce projet correspond parfaitement à notre devise

"Inspire your soul" (Inspire ton âme) » souligne la Maire de Yokohama, Mme Fumiko Hayashi.

L'activité croisière génère des retombées économiques substantielles estimées à 430 millions d'euros pour les ports maritimes et fluviaux de la Région Sud - Provence-Alpes-Côte d'Azur : une dépense moyenne de 36 € par passager (dont 83% en transit).

Selon Caroline Pozmentier-Sportich, Vice-Présidente de la Région Déléguée aux relations internationales : « Cette certification Cruise Friendly est un excellent exemple de la façon de mobiliser l'ensemble de la communauté sur l'importance d'accueillir dans les meilleures conditions ces nouveaux passagers venus découvrir notre région et ceux qui reviennent la visiter ».

Ce dispositif d'accueil qualité s'inscrit parfaitement dans le cadre du contrat de filière tourisme de croisière sur lequel la Région apporte son soutien.

Les armateurs sont particulièrement sensibles aux efforts entrepris par le club croisière VPCC en faveur de cet accueil « VIP » mis en place sur le territoire à destination de leur clientèle.

Le club croisière « Var Provence Cruise Club » promeut 9 ports : Saint-Cyr-sur-Mer, Bandol, Sanary-sur-Mer, les ports de la Rade de Toulon (Toulon/La Seyne), Le Lavandou, Cavalaire, Saint-Tropez, Fréjus, Saint-Raphaël.

Contact presse :



RETOUR À LA LISTE

