

ACTUALITÉS

PUBLIE LE 18/11/2019

Le port de Yokohama adopte la démarche "Cruise friendly"

Le label "Cruise Friendly" développé par le Var Provence Cruise Club s'exporte: la séance de signature du contrat de licence de marque avec la ville de Yokohama a eu lieu début octobre au Japon

En 2013, la Chambre de Commerce et d'Industrie du Var et le Var Provence Cruise Club (VPCC) décidaient de jouer la carte de la qualité pour marquer leur différence concurrentielle, en lançant le label de qualité d'accueil "Cruise Friendly" à Toulon, avec le soutien du département du Var. Avec pour principal objectif de fidéliser la clientèle en offrant une expérience extraordinaire aux passagers des ferries et croisiéristes, et de leur laisser une bonne impression de la ville afin de leur donner envie de revenir pour y séjourner. Les commerçants et prestataires désireux d'afficher ce label devaient satisfaire quelques impératifs : rester ouvert les jours d'escale, faire un geste commercial (une réduction ou un cadeau), parler anglais, et accepter la visite d'un client mystère pour assurer le contrôle de la qualité du service.

Cette démarche innovante avait été distinguée par les professionnels de la croisière, avec une nomination dans la catégorie "Meilleure initiative marketing de l'année", lors des Seatrade Cruise Awards en 2017. Une reconnaissance qui avait incité le VPCC à élargir le périmètre géographique de sa marque.

Première signature à l'international

Ainsi, ce sont aujourd'hui 7 villes varoises qui ont déjà adopté la démarche : Saint-Raphaël, Le Lavandou, Hyères, Toulon, La Seyne-sur-Mer, Sanary-sur-Mer et Bandol. Et d'autres envisagent de rejoindre le réseau d'ici 2020, parmi lesquelles Le Castellet et Fréjus. Ce sont en tout près de 400 commerçants mais aussi prestataires de loisirs et de services touristiques qui sont devenus adhérents "Cruise Friendly" et s'engagent à réserver un accueil chaleureux aux croisiéristes en escale. Et si "Cruise Friendly" est née dans le Var, la démarche intéresse aujourd'hui des destinations, qu'elles soient voisines ou lointaines : le port de Cassis et l'île de la Réunion ont rejoint récemment le réseau "Cruise Friendly". Le port de Yokohama est donc la première destination au niveau international à adopter la démarche, et des contacts sont d'ores et déjà en cours avec d'autres destinations.

Ce contrat de licence de marque créée 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 acteurs économiques locaux engagés d'apposer le logo du label sur la devanture de leur magasin, et de s'engager à respecter les spécifications de la charte. *"Nous sommes fiers de faire partie de la famille 'Cruise Friendly', car ce projet correspond parfaitement à notre devise 'Inspire your soul' ('Inspire ton âme', ndlr)", a résumé Fumiko Hayashi, la maire de Yokohama.*



[RETOUR À LA LISTE](#)

