

CAMPING D'AVENCHES

La transition numérique pour plus d'efficacité dans la gestion du Camping d'Avenches



LE PROJET EN BREF

Besoin

- Le système actuel de gestion des réservations est obsolète. Un nouveau logiciel doit être mis en place.

Solution

- Benchmark complet
- Mise en place d'un nouveau logiciel de gestion dédié aux campings
- Etude de marché client

Avantages

- Identification des besoins
- Sélection du meilleur PMS
- Analyse des données clients

"Ne pas oublier que, malgré la digitalisation, l'être humain à parfois aussi simplement besoin de communiquer de vive voix."

Pascal Dedelley

CONTEXTE ET DÉFIS

Le Camping d'Avenches, situé au bord du lac de Morat, est un camping populaire géré par Avenches Tourisme. Le logiciel de gestion et de réservation existant, « Plein Air », est devenu obsolète. Développé en 1983, il ne répond plus aux besoins actuels des équipes de réception et de gestion. En outre, l'absence d'intégration directe avec les réservations en ligne oblige le personnel à traiter les réservations manuellement par courrier électronique et par téléphone, ce qui entraîne un manque d'efficacité et des erreurs occasionnelles.

En outre, le porteur de projet souhaite mieux connaître les caractéristiques démographiques et les préférences des visiteurs afin d'offrir des services sur mesure.

SOLUTION

Pour résoudre ces problèmes, le Camping d'Avenches va passer à un système de gestion moderne (PMS). De nombreux fournisseurs de PMS se spécialisent dans la gestion des campings et proposent des fonctions complètes, notamment:

- Réservation en ligne
- Gestion des clients, des réservations et des plannings
- Gestion des services annexes
- Gestion financière et comptable
- Communication interne et externe
- Marketing et CRM
- Statistiques et analyses
- Gestion technique du camping

RÉSULTATS

- Identification des besoins, sélection du meilleur logiciel

En impliquant à la fois les clients et le personnel, le camping a pu identifier les besoins spécifiques et adapter le PMS choisi. Une étude de marché a également fourni des informations sur les préférences et comportements des visiteurs.

- Mise en oeuvre et formation, futurs projets

Le personnel recevra une formation sur le nouveau PMS afin d'assurer une transition en douceur, et des projets futurs avec Morat Tourisme et Avenches Tourisme permettront au projet de passer à la vitesse supérieure.



Service de la promotion de l'économie et de l'innovation (SPEI)

