

STRATEGIE DE DISTRIBUTION DE PRODUITS DANS LE SECTEUR DU TOURISME :

DE LA MISE EN MARCHÉ A LA GESTION MULTICANALE

Sourou MEATCHI

Maître de Conférences en sciences de gestion

sourou.meatchi@univ-angers.fr



Objectif du cours

1. Identifier les enjeux d'une stratégie de distribution pour les entreprises de services tels que les hôtels, les parcs à thème, les stations de ski, les centres équestres, etc.
2. Connaître l'étendue des options stratégiques possibles en matière de distribution des services touristiques et de loisirs.
3. Connaître l'importance prise par les outils numériques en matière de distribution dans le secteur du tourisme et des loisirs.
4. Appréhender les avantages et inconvénients de chaque canal de distribution ainsi que l'importance que revêt une distribution multicanal et les risques qu'elle recèle.
5. Cerner l'intérêt de recourir à des intermédiaires pour distribuer ses services.

Plan du cours M1 (12h) :

Chapitre 1 : Fondement et enjeux de la distribution dans le secteur du tourisme.

Chapitre 2 : Les acteurs de la distribution des produits touristiques (agences, GDS, OTA, etc).

Chapitre 3 : Distribution et le *Yield/revenue management*.

Chapitre 4 : Prévision des ventes (méthodes comptables, statistiques et marketing).

Chapitre 5 : Analyse des performances d'une stratégie de distribution.

Comment trouver des ouvrages et des articles sur la
stratégie de distribution des services

Suivez le guide ci-après

Allez sur votre ENT puis cliquez sur catalogue

The screenshot shows the 'Guichet numérique Pers' page of the University of Angers. The browser address bar displays 'https://ent.univ-angers.fr/personnel.html'. The page header includes the university logo and the text 'GUICHET NUMÉRIQUE Personnels'. A search bar is located in the top right corner. The main content area is organized into several colored sections:

- Mes essentiels** (Yellow): Zimbra, Emplois du temps, Assistance numérique, Assistance numérique, ...
- Pédagogie/Scolarité** (Orange): Moodle, ip'Oline, Evaluation de stage (1), Anti-Plagiat, Fenêtre sur cours
- Administration** (Red): Mon Dossier, Chronotime, Charges Enseignement, Outils administratifs, Pap'UA, Harpège, Celcat, Instances
- Communication** (Dark Red): CMS Ametys, Marque UA, Boutique en ligne, Listes de diffusion, Panopto, Photothèque, Reprographie
- Mon profil** (Teal): Mon compte, SMS - AlertUA, Mon blog, Mes documents, Modifier ma page perso
- Bibliothèque/Recherche** (Blue): Catalogue (8), Revues en ligne, Bases d'articles, Imprimer, HAL | UA, Appels à projets
- Vie à l'UA** (Light Green): UA Avantages, Inscription au sport, Porte-monnaie IZLY, Menus du RU, Logiciels / Matériels, Place de la Loc, Mon Biopancier
- Travail collaboratif** (Green): Office 365, UA Box, Organiser ma réunion, Partage de fichiers, Visioconférence, Yammer

A red arrow points from the text 'Cliquez sur Catalogue' to the 'Catalogue (8)' link in the 'Bibliothèque/Recherche' section. On the right side, there is a banner for 'Vous êtes propriétaire?' with the URL 'UNIV-ANGERS.STUDAPART.COM' and a mouse cursor pointing to it. The bottom of the page shows a Windows taskbar with the search bar 'Taper ici pour rechercher' and various application icons. The system tray shows the date '08/09/2020' and time '14:20'.

Tapez votre recherche

Cliquez sur filtre

The screenshot shows the website bu.univ-angers.fr/ with a search bar containing the text "marketing des services". A red arrow points from the annotation "Tapez votre recherche" to the search bar. Another red arrow points from the annotation "Cliquez sur filtre" to the "Filtres" button next to the search bar. The page layout includes a left sidebar with navigation links: Bases de données, Débuter à la BU, Nouveautés, À vos côtés, Fonds d'archives, and Mon compte. The main content area features four promotional cards: "Rentrée 2020 - Horaires et services" with a photo of the building, "Travail sur place - Réservé à la communauté UA" with a circular logo, "30 minutes chrono - Vos BU en accès libre" with a circular logo, and "Bibliothèque en ligne 24/24, 7/7" with a map. On the right, there is a user account summary showing 20 borrowed documents, 0 reserved documents, and 3 late documents, followed by a "Tweets de @BUAngers" section.

Cliquez sur En ligne

The image shows a screenshot of a web browser displaying the search interface of the Bibliothèque Universitaire et Archives de l'Université d'Angers. The browser's address bar shows the URL <http://bu.univ-angers.fr/>. The search bar contains the text "marketing des services". Below the search bar, there are several filter buttons: "Livres", "Vidéos", "En Ligne", "Mémories", "Thèses", "Revue", and "Matériels". A red arrow points from a red box above to the "En Ligne" button. To the right of the search bar, there are fields for "Où ?" (containing "Saint Serge") and "Quand ?" (with "Année" and "à" buttons). There are also "Réinitialiser" and "Valider" buttons. On the left side, there is a navigation menu with items: "BASES DE DONNÉES", "DÉBUTER À LA BU", "NOUVEAUTÉS", "À VOS CÔTÉS", "FONDS D'ARCHIVES", and "MON COMPTE". Below the search bar, there are two promotional banners: "Rentrée 2020 - Horaires et services" and "Travail sur place - Réservé à la communauté UA". On the right side, there is a "Se déconnecter" section with statistics: "Documents empruntés : 20", "Documents réservés : 0", and "Documents en retard : 3". Below that is a "Tweets de @BUAngers" section showing a tweet from @BUAngers and a video player for "En lieu sûr". The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text "Taper ici pour rechercher" and various application icons. The system tray shows the date and time: "15:07 08/09/2020".

1. Cliquez sur « En ligne »

2. Cliquez sur « En ligne »

The screenshot shows the website bu.univ-angers.fr/ with a search bar containing the text "marketing des services". Below the search bar, there are filters for "Quoi ?" (Livres, Vidéos, Mémoires, Thèses, Revues, Matériels) and "Où ?" (Beauvillain, Saint Serge). A red arrow points from the instruction "1. Cliquez sur « En ligne »" to the "En ligne" button. Another red arrow points from the instruction "2. Cliquez sur « En ligne »" to the "En ligne" button. The page also features a sidebar with navigation links, a "Se déconnecter" section, and a "Tweets de @BUAngers" section. The bottom of the page shows a Windows taskbar with the search bar "Taper ici pour rechercher" and the system tray with the date "08/09/2020" and time "15:08".

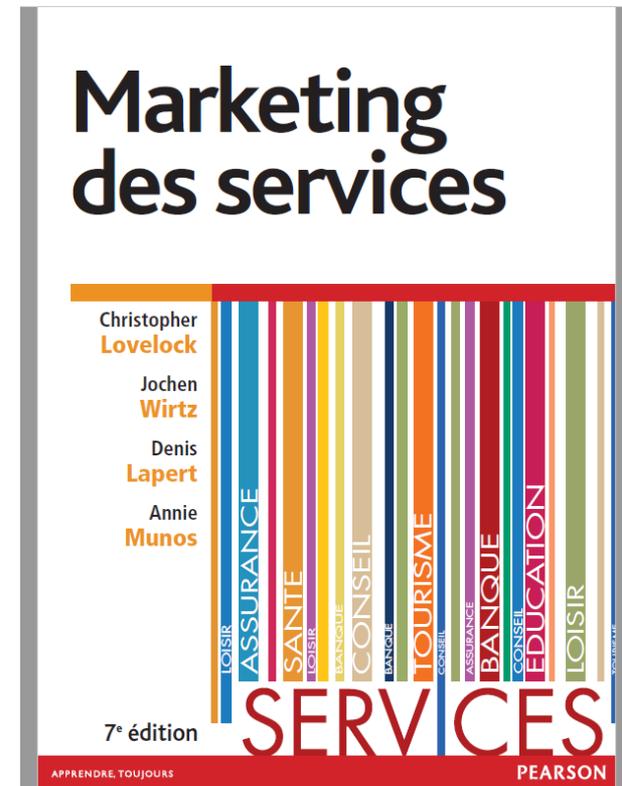
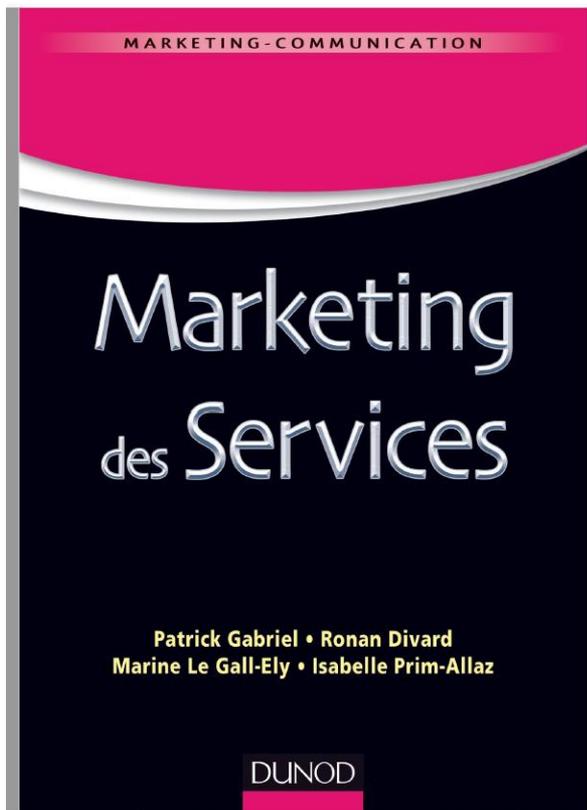
Cliquez sur le livre qui vous intéresse

The screenshot shows a web browser window displaying search results from the BU (Bibliothèque et Archives) of the University of Angers. The browser's address bar shows the URL: `bu.univ-angers.fr/rechercher?champ=tout&recherche=marketing+des+services+&lieux%5B2%5D=on&start=&end=`. The page header includes the BU logo and the text "BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES UNIVERSITÉ D'ANGERS". A sidebar on the left contains navigation links: "BASES DE DONNÉES", "DÉBUTER À LA BU", "NOUVEAUTÉS", "À VOS CÔTÉS", "FONDS D'ARCHIVES", and "MON COMPTE". The main content area is titled "Liste des résultats" and shows "total :117". A sorting dropdown menu is set to "Pertinence". A pagination bar shows pages 1, 2, 3, 4, and a "»" button. Two search results are visible:

- Marketing des services**
Pearson education, 2008
Résumé : Axé sur le management et la stratégie, cet ouvrage propose une analyse des produits, des consommateurs et des marchés des services. Après avoir examiné les points clés du marketing des services, il explique les processus de fourniture de services et propose des voies de mise en oeuvre des conc
[Accès en ligne](#)
- Advances in Services Innovations**
Spath Dieter
Fährnich Klaus-Peter
2007
Résumé : The book documents the state-of-the-art in Services Science. It combines contributions in Service Engineering, Service Management and Service Marketing and helps to develop a roadmap for future
[Accès en ligne](#)

The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text "Taper ici pour rechercher", several application icons, and the system tray with the date "08/09/2020" and time "15:11". A red arrow points from the instruction box at the top to the "Accès en ligne" link of the second search result.

Bibliographie incontournable en marketing des services et en marketing de la culture



Bibliographie indicative (lire les chapitres sur la distribution)

- **Marketing des services.** Gabriel, P., Divard, R., Le Gall-Ely, M., & Prim-Allaz, I. (2014). Dunod.
- **Marketing des services,** Lovelock, C., Wirtz, J., Lapert, D., & Munos, A. (2014). 7e éd. Pearson education.
- **Marketing du tourisme,** Isabelle Frochot, Patrick Legohérel, Paris : Dunod, DL 2014, cop. 2014.
- **Marketing du tourisme et de l'accueil,** Philip Kotler,... John T. Bowen,... James Makens, dirigé par Jean-Marc Décaudin,... Paul-Emmanuel Pichon,... Denis Bories... [et al.]Montreuil : Pearson France, DL 2016, cop. 2016.
- **Du management au marketing des services : développez la culture de service de votre entreprise,** Benoît Meyronin, Charles Ditandy ; [préface de Barbara Dalibard ; postface de Stanislas Chevalet. Editeur Paris : Dunod, DL 2015, cop. 2015.
- **Management des entreprises du tourisme stratégie et organisation,** Clergeau Cécile, Glasberg Olivier (collaborateur) et Violier Philippe (collaborateur), Dunod, 2014.
- **Revenue management,** Legohérel Patrick et Poutier Elisabeth, Dunod, 2017.
- **La place des OTA dans la politique de tarification et de distribution au sein de Sheraton Saïgon Hotel & Towers Tran Nguyen Thi Phuong-Ling,** Legohérel Patrick (directeur de thèse), Université d'Angers, [s.n.], 2012