

L'IA au service du tourisme : quels outils à disposition ?

Emanuele Mele | Roland Schegg

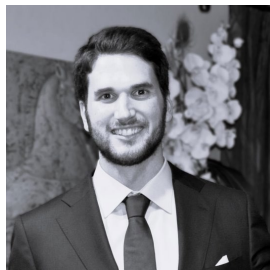
{emanuele.mele, roland.schegg}@hevs.ch

Institut Tourisme, HESSO Valais/Wallis

Qui sont les intervenants ?

Emanuele Mele, PhD

*Intervenant pour le
webinaire en français*



Professeur assistant en digitalisation et marketing à la HES-SO Valais-Wallis.

Domaines de recherche : analyse de la réputation et des médias sociaux, études de marché.

Roland Schegg, PhD

*Intervenant pour le
webinaire en allemand*



Professeur ordinaire en digitalisation dans le tourisme à la HES-SO Valais-Wallis.

Domaines de recherche : IA dans le tourisme, réseaux sociaux, distribution hôtelière, big data, transformation et stratégie digitale.

Quel est l'objectif de ce webinar ?

Avec ce webinar :

- **Découvrir** : L'utilisation de l'IA par les agences de voyage et les tour-opérateurs.
- **Connaître** : l'IA pour améliorer votre activité.
- **Appliquer** : Les outils basés sur l'IA pour l'analyse des données clients.



Qu'est-ce que l'intelligence artificielle ?

L'**intelligence artificielle** (IA) décrit des machines ou des systèmes qui agissent comme des humains.

Dans sa forme la plus simple, l'IA consiste à programmer des ordinateurs pour **copier le comportement humain** en utilisant de grandes quantités de données provenant d'exemples passés.

Source : <https://www.hpe.com/ch/fr/what-is/artificial-intelligence.html>

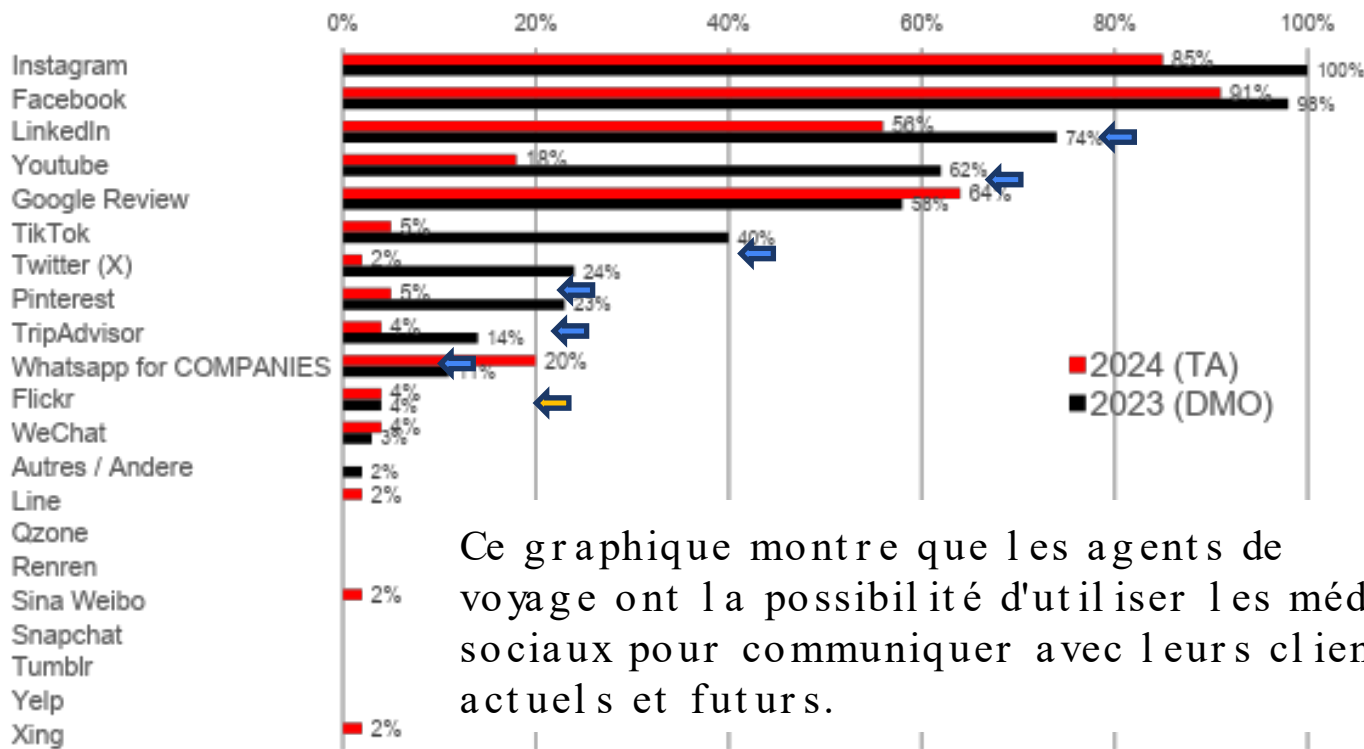


Résultats du sondage



Utilisation des médias sociaux, du marketing digital et de intelligence artificielle par les agences de voyages et tour-opérateurs en Suisse en 2024

Utilisation des réseaux sociaux dans les DMO suisses en 2023 et les agences de voyage (TA) en 2024



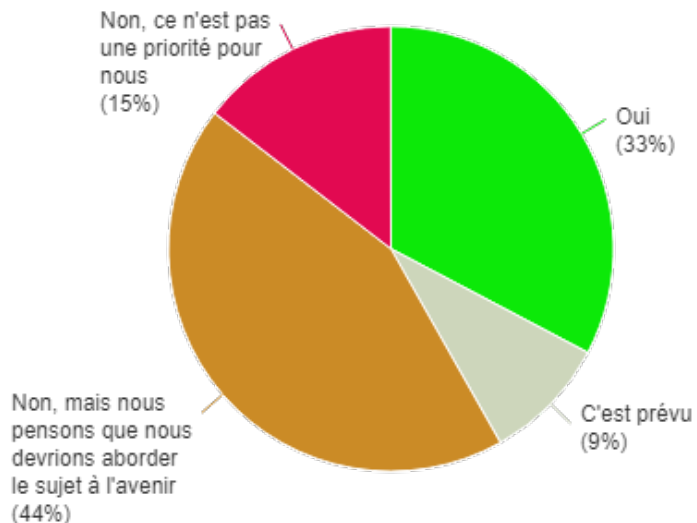
Ce graphique montre que les agents de voyage ont la possibilité d'utiliser les médias sociaux pour communiquer avec leurs clients actuels et futurs.

Stratégie en matière de données des agences de voyage en 2024

Votre organisation a-t-elle une stratégie en matière de données?

Réponses effectives : 55

Taux de réponse : 98%



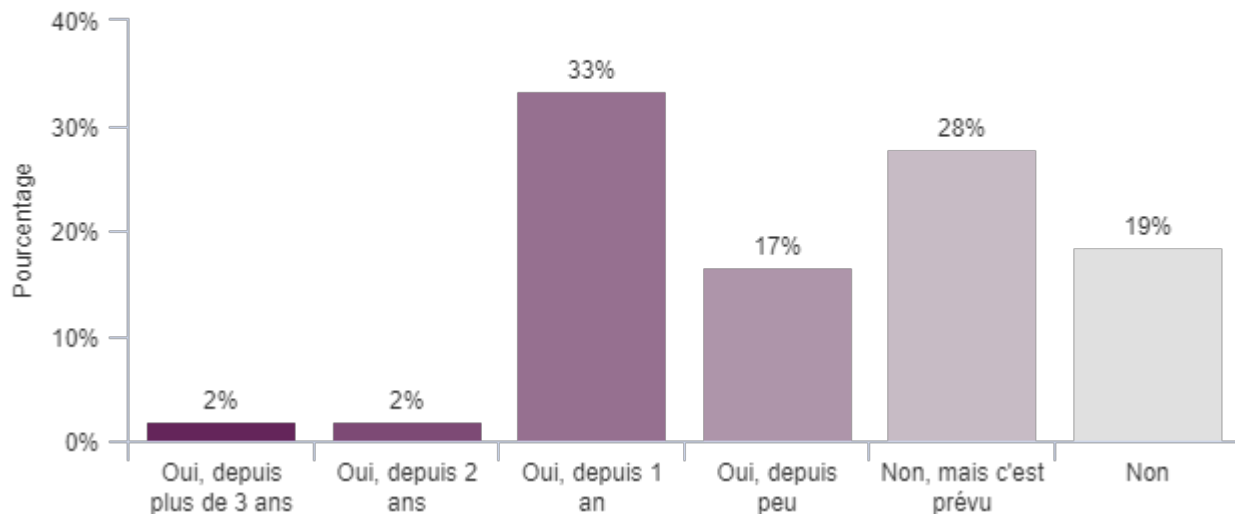
La gestion des données est clairement un élément important pour le présent et l'avenir des agences de voyage en Suisse.

Intelligence artificielle (IA) : Utilisation par les agences de voyages (TA) en 2024

Votre agence utilise-t-elle l'intelligence artificielle ?

Réponses effectives : 54

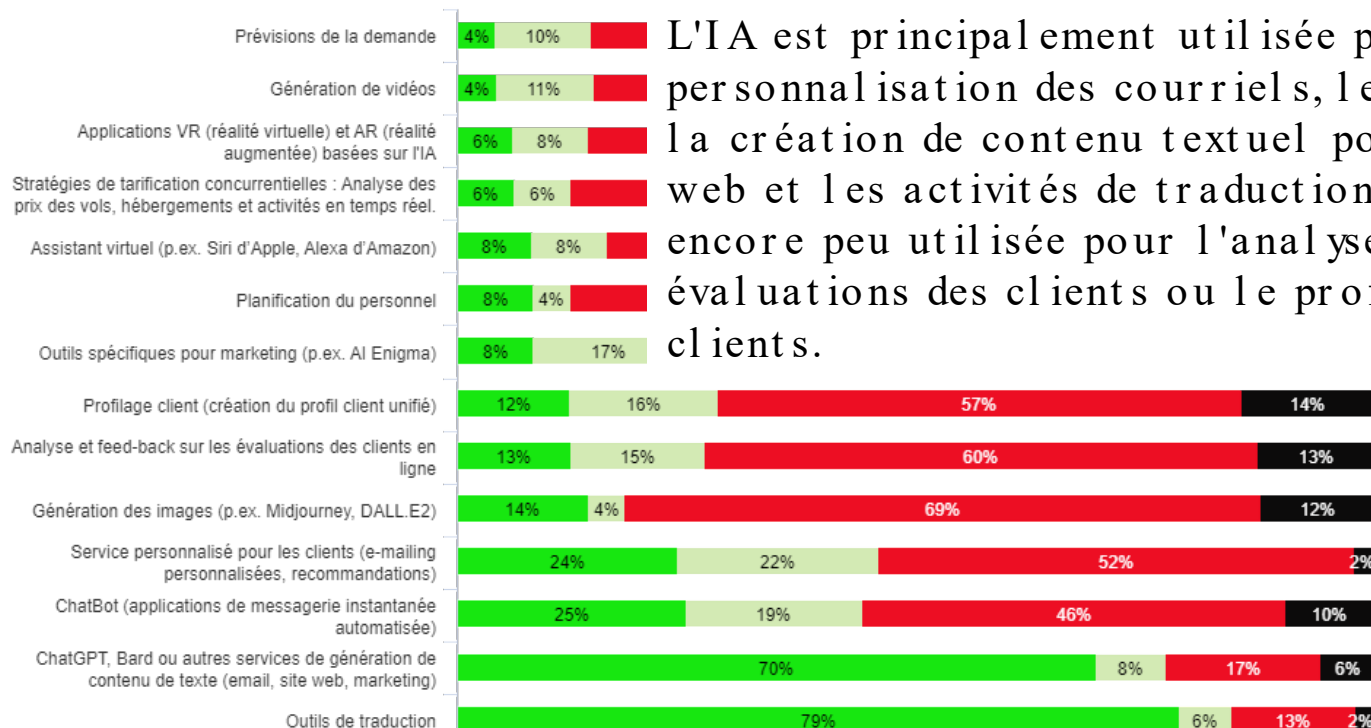
Taux de réponse : 96%



Il apparaît que l'utilisation de l'IA est relativement récente dans les agences de voyage, la majorité ayant commencé à l'utiliser depuis un an ou envisageant de le faire prochainement.

Intelligence artificielle (IA) : technologies utilisées par les agences de voyage (en 2024)

Votre agence utilise-t-elle des technologies intégrant ou basées sur l'intelligence artificielle (IA) ?



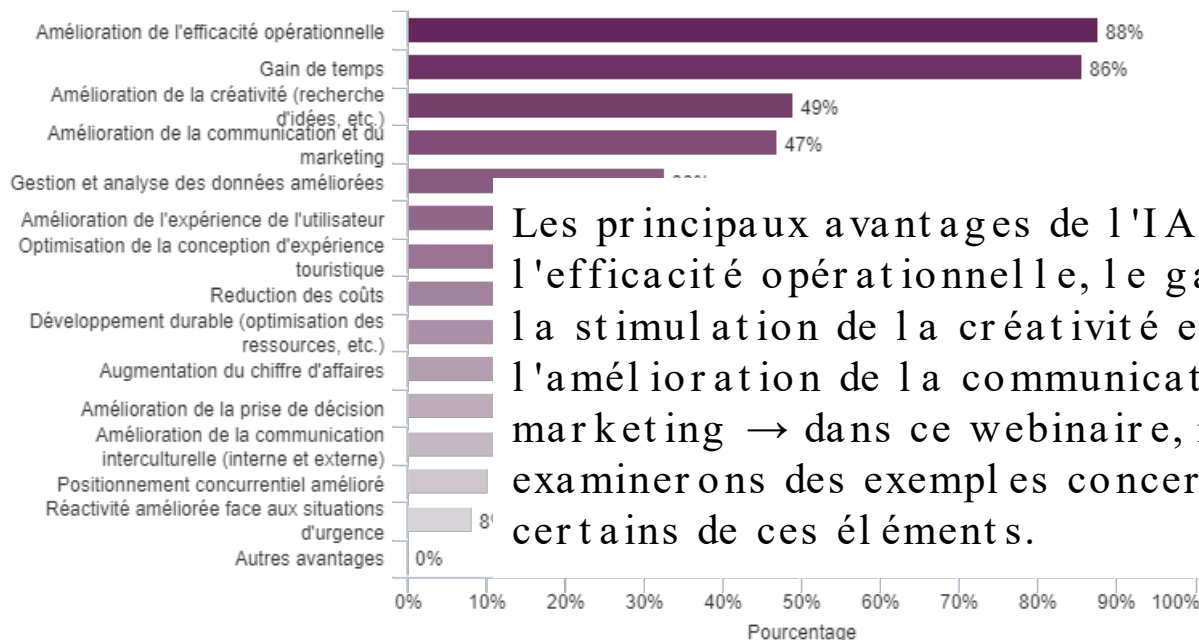
L'IA est principalement utilisée pour la personnalisation des courriels, les chatbots, la création de contenu textuel pour les sites web et les activités de traduction. L'IA est encore peu utilisée pour l'analyse des évaluations des clients ou le profilage des clients.

Intelligence artificielle (IA) : avantages perçus par les agences de voyage (en 2024)

Quels sont les avantages vécus ou perçus de l'adoption de ces technologies pour une agence de voyages ?
(plusieurs choix possibles)

Réponses effectives : 49

Taux de réponse : 88%

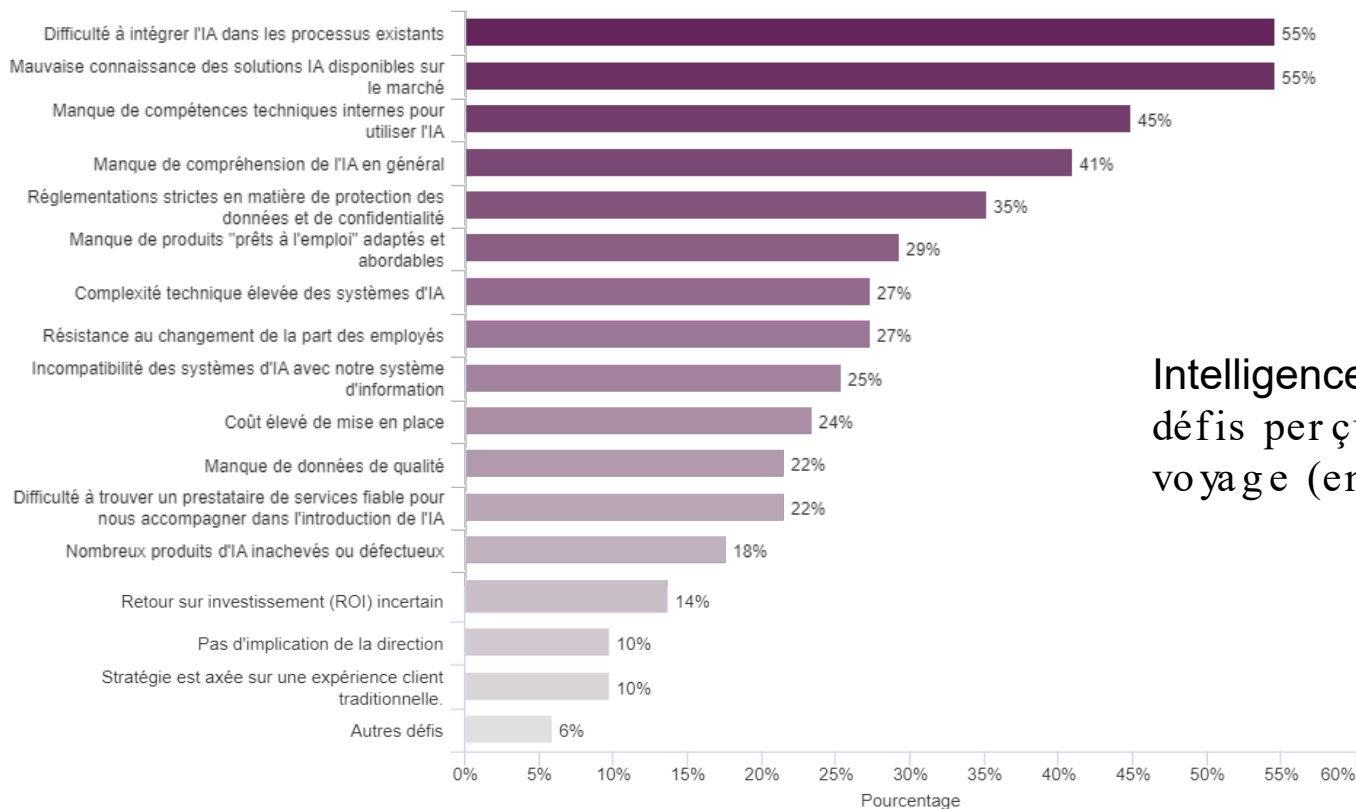


Les principaux avantages de l'IA concernent l'efficacité opérationnelle, le gain de temps, la stimulation de la créativité et l'amélioration de la communication et du marketing → dans ce webinar, nous examinerons des exemples concernant certains de ces éléments.

Quels sont les défis spécifiques ou obstacles que vous avez rencontrés respectivement que vous percevez lors de l'intégration de l'intelligence artificielle pour une agence ? (plusieurs choix possible)

Réponses effectives : 51

Taux de réponse : 91%



Intelligence artificielle (IA) :
défis perçus par les agences de
voyage (en 2024)

All AI Tool Categories

Find Most Popular and Featured Tools by Category

Solutions IA : trouvez votre solution pour votre tâche parmi une offre abondante



AI Productivity Tools

Personal Assistant (263)
Research (313)
Spreadsheets (48)
Translator (31)
Presentations (45)

[Show all AI Productivity Tools](#)



AI Video Tools

Video Enhancer (24)
Video Editing (104)
Video Generators (96)
Text To Video (28)

[Show all AI Video Tools](#)



AI Text Generators

Prompt Generators (73)
Writing Generators (223)
Paraphrasing (17)
Storyteller (57)
Copywriting (159)

[Show all AI Text Generators](#)



AI Business Tools

Website Builders (54)
Marketing (339)
Finance (161)
Project Management (161)
Social Media (236)

[Show all AI Business Tools](#)

Solutions IA disponibles sur le marché

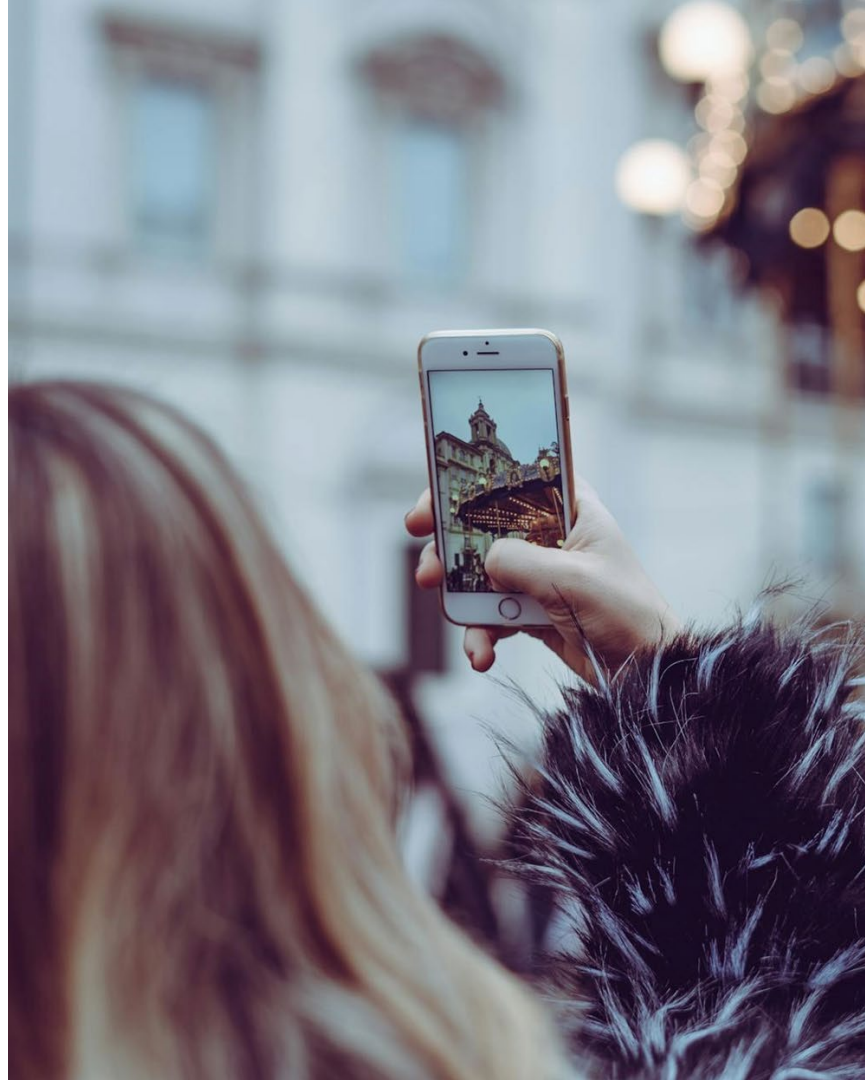
5 outils basés sur l'IA pour les agences de voyages et les tour-opérateurs :

- ✓ [Chat GPT](#) : un outil développé par OpenAi qui peut vous aider à rédiger, traduire, résumer, analyser ou encore à faire un brainstorming.
- ✓ [CopyAI](#) : une plateforme qui vous permet de générer des articles de blog entiers.
- ✓ [Perplexity.ai](#) : un moteur de recherche conversationnel qui utilise le web comme ressource.
- [MarketMuse](#) : cet outil analyse votre site Web pour fournir des informations personnalisées concernant l'amélioration du contenu (p. ex., mots-clés et thématiques).
- [PhotoRoom](#) : un logiciel pour la création et l'amélioration des images.
- [DeepL](#) : idéal pour la traduction, la révision et l'amélioration des contenus textuels.

Les médias sociaux (MS) pour les agents de voyage

- Promouvoir votre entreprise de manière économique. [1]
- Rester dans l'esprit de vos clients. [1]
- Publier du contenu avec des questions, des photos, des informations ou des conseils de voyage. [1]
- 75 % des voyageurs sont influencés par les médias sociaux pour ce qui concerne l'inspiration. [2]

Sources : [1] [Why And How Travel Agents Should Use Social Media | TTS](#) [2] [How Social Media is Defining Travel & Tourism in 2024 - Benoit Properties](#)



ChatGPT pour la stratégie sur les MS

ChatGPT peut être utilisé pour élaborer votre **stratégie pour les médias sociaux**, en utilisant **des prompts** tels que :

- Créez une **stratégie de médias sociaux** sur trois mois pour [*DÉCRIRE LA MARQUE*].
L'entreprise est active sur Facebook et Instagram.
- Élaborez un **plan de contenu** pour augmenter le nombre d'abonnés à [*DÉCRIRE LA MARQUE*] sur Facebook. Quelles mesures devons-nous suivre pour mesurer le succès sur les réseaux sociaux ? À quelle fréquence devons-nous publier ? Sur quel type de contenu devons-nous nous concentrer ?

ChatGPT pour la réutilisation du contenu

Souhaitez-vous publier un post sur les médias sociaux à propos d'un livre blanc, d'un événement, d'une conférence ou d'un webinaire auquel vous avez assisté ?

Vous pouvez utiliser **ces prompts** pour obtenir un contenu utile :

- Rédigez un **court article Facebook** qui donne un synopsis de ce blog [*INSÉRER LE BLOG*].
- Transformez ce livre blanc en un **post de 300 caractères** [*INSÉRER LE LIVRE BLANC*]
- Lisez ce script de réunion et **résumez cinq points clés** que nous pouvons partager sur LinkedIn.

Conseils pour utiliser ChatGPT

Voici quelques conseils pour vous aider à utiliser ChatGPT pour les réseaux sociaux :

1. Utilisez des *prompts spécifiques* : *quel type de contenu puis-je publier pour augmenter le nombre d'abonnés sur Facebook pour une agence de voyages basée à Genève, en Suisse?*
2. **Donnez des exemples**, en fournissant du contenu déjà existant (pour le ton et le style).
3. Utilisez des **prompts enchaînés** : divisez des tâches complexes en plusieurs étapes plus petites pour développer un résultat plus concret et meilleur.

[Voir exemple de prompts enchaînés.](#)

Prompt: La formule de base à utiliser sur ChatGPT (I)

La formule de base à utiliser :

1. Mentionnez votre public et votre plateforme.
2. Décrivez votre marque et votre produit.
3. Indiquez la longueur de mot souhaitée pour la réponse.
4. Incluez une action que vous aimeriez que votre public entreprenne après avoir lu le message.
5. Inclure des mots-clés spécifiques.

We are a travel agent based in Geneva and our audience is Millennials speaking French from Switzerland. We sell sustainable travel packages online and in our office. Please create a post of 100 words for Instagram to promote a vacation in the North of France in August 2024. After seeing the post, I would like people to feel the need to know more about this destination.

Prompt: La formule de base à utiliser sur ChatGPT (II)

La formule de base à utiliser :

1. Mentionnez votre public et votre plateforme.
2. Décrivez votre marque et votre produit.
3. Indiquez la longueur de mot souhaitée pour la réponse.
4. Incluez une action que vous aimeriez que votre public entreprenne après avoir lu le message.
5. Inclure des mots-clés spécifiques.



 Partez à la découverte du Nord de la France en août 2024 ! FR

Envie d'une escapade authentique et respectueuse de l'environnement ? Explorez les trésors cachés du Nord de la France, des plages de la Côte d'Opale aux charmants villages de la campagne. Dégustez des spécialités locales, découvrez des paysages époustouflants et plongez dans l'histoire riche de cette région.

En plus, nos voyages sont conçus pour minimiser votre impact sur la planète. 🌍

Prêts à vivre une aventure unique ? Découvrez-en plus sur ce voyage éco-responsable en lien dans notre bio ! ✨

#VoyageDurable #NordDeLaFrance #Évasion #MillennialsEnVoyage #SustainableTravel

Générateur de requêtes

Rôle

Quel rôle voulez-vous que l'IA prenne

Par exemple: un expert en marketing, un conseiller financier, un rédacteur de contenu, etc.

Votre organisation

Par exemple: Voiles en Voiles

Expert en réseaux sociaux

Résumé de votre organisation

Par exemple: un parc d'aventures pour la famille avec des parcours aériens situé à Montréal, Québec.

Audience cible

Par exemple: Famille de la grande région de Montréal qui aime les activités de plein-air en famille.

Objectif

Comment voulez-vous que l'IA vous aide?

Par exemple: Rédige, brainstorm, traduit, corrige, etc.

Rédaction : Rédiger des textes, articles, ou rapports.

Quel est le résultat que vous voulez obtenir (Décrivez ce que vous souhaitez obtenir)

Par exemple: Je veux obtenir 10 idées de publications pour instagram. Je veux obtenir la rédaction d'un article de blogue. etc.

Autres détails sur ce que vous souhaitez obtenir

Par exemple: Vous pouvez donner des exemples précis de ce que vous aimez ou des références à prendre en considération.


Pourquoi un blog pour votre entreprise ?

- **Visibilité** : l'intégration d'un blog dans votre entreprise peut attirer plus de visiteurs sur votre site web ;
- **Engagement** : un blog peut prouver votre expertise en tant qu'agent de voyage et contribuer à la génération des *leads* ;
- **Positionnement** : Google apprécie les blogs : le contenu est frais et les internautes y restent longtemps.

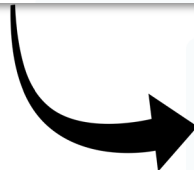


Création d'un blog avec CopyAI

Traveling Paris kids tips 1,956/2,000 Words Used (98%) ... Clear Chat GPT-3.5 Create Project

 Write a blog about practical tips when traveling with children in Paris, France. The tone of the blog post should be friendly. It will be published on a travel agent website based in Geneva, Switzerland. The audience is French speaking Millennials from Switzerland. Please add headlines. Make sure to focus on accessibility, relaxation, culture, and food.

Editor



C Explorer Paris avec des Enfants : Conseils Pratiques pour une Aventure Familiale Magique

Bonjour aux parents aventuriers ! Prévoyez-vous un voyage en famille à Paris ? La ville des lumières, de l'amour et de la culture n'est pas seulement une destination de rêve pour les adultes, mais aussi un terrain de jeu enchanteur pour les enfants. Parcourir Paris avec les petits peut être une expérience joyeuse et mémorable. Avec quelques conseils pratiques, vous pouvez vous assurer d'un séjour sans soucis et agréable pour toute la famille. Voici quelques astuces amicales pour rendre votre aventure familiale à Paris extraordinaire !

Accessibilité : Se Déplacer Facilement à Paris

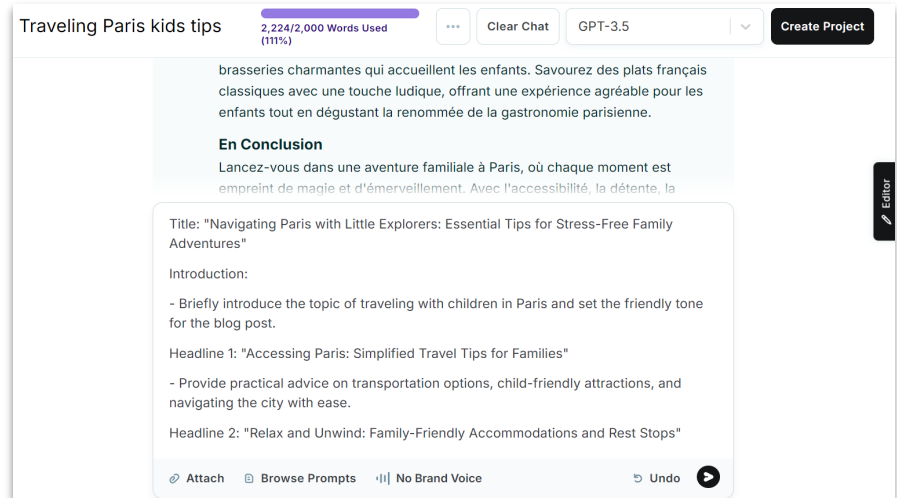
Paris, renommée pour sa beauté et sa culture, est également une ville remarquablement accessible aux familles avec enfants. Profitez de la

Création d'un blog avec CopyAI

Parmi les fonctionnalités de CopyAI, il y en a une qui vous aide à formuler les prompts afin d'obtenir un résultat plus approprié.

Il vous suffit de :

- Saisir le meilleur prompt auquel vous pouvez penser ;
- Demander à l'outil de l'améliorer.



IA pour les newsletters

Les outils basés sur l'IA peuvent également être utilisés pour la création de contenu pour les newsletters :

- Mettre en avant des destinations uniques
- Conseils de voyage pratiques
- Témoignages de clients
- Offres et promotions exclusives



Pourquoi utiliser Perplexity AI

Il donne des réponses directes et détaillées à des questions complexes, en mentionnant ses sources.

Réponses sur :

- Pratiques de développement
- Recherche sur les utilisateurs
- Analyse de marché


Perplexity AI

🌐 15 langues ▾

Article [Discussion](#) Lire [Modifier](#) [Modifier le code](#) [Voir l'historique](#) Outils ▾

Perplexity AI (« AI » pour *artificial intelligence*, ou *intelligence artificielle*) est une start-up d'IA, et le nom de sa plateforme de recherche, laquelle combine un [moteur de recherche](#) et un [agent conversationnel](#) (copilote¹, relativement similaire à [ChatGPT](#) ou [Gemini](#), avec une interface en anglais mais comprenant le français), permettant aux utilisateurs d'obtenir en quelques secondes des réponses sourcées et actualisées à des questions². Pour le créateur de la start-

Perplexity AI, Inc.



Logo de Perplexity AI

Cadre

Domaine d'activité	Intelligence artificielle ✎
Siège	San Francisco ✎
Pays	🇺🇸 États-Unis ✎

Organisation

Effectif	52 employés (avril 2024) ✎
Produit	Perplexity AI (d) ✎

Source : [Perplexity AI — Wikipédia \(wikipedia.org\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Perplexity_AI)

Quelles activités
proposer à des clients
d'agence de voyages qui
partent aux Seychelles
en famille ?

Un exemple avec Perplexity

L'IA pour l'analyse de données

Utiliser l'IA pour l'analyse des données

Les outils basés sur l'IA peuvent être utilisés pour **extraire des informations** d'une grande quantité de données :

- ❑ Étudier la performance des médias sociaux
- ❑ Analyser la réputation en ligne de l'entreprise
- ❑ Saisir le sentiment des clients à l'égard des services et des expériences

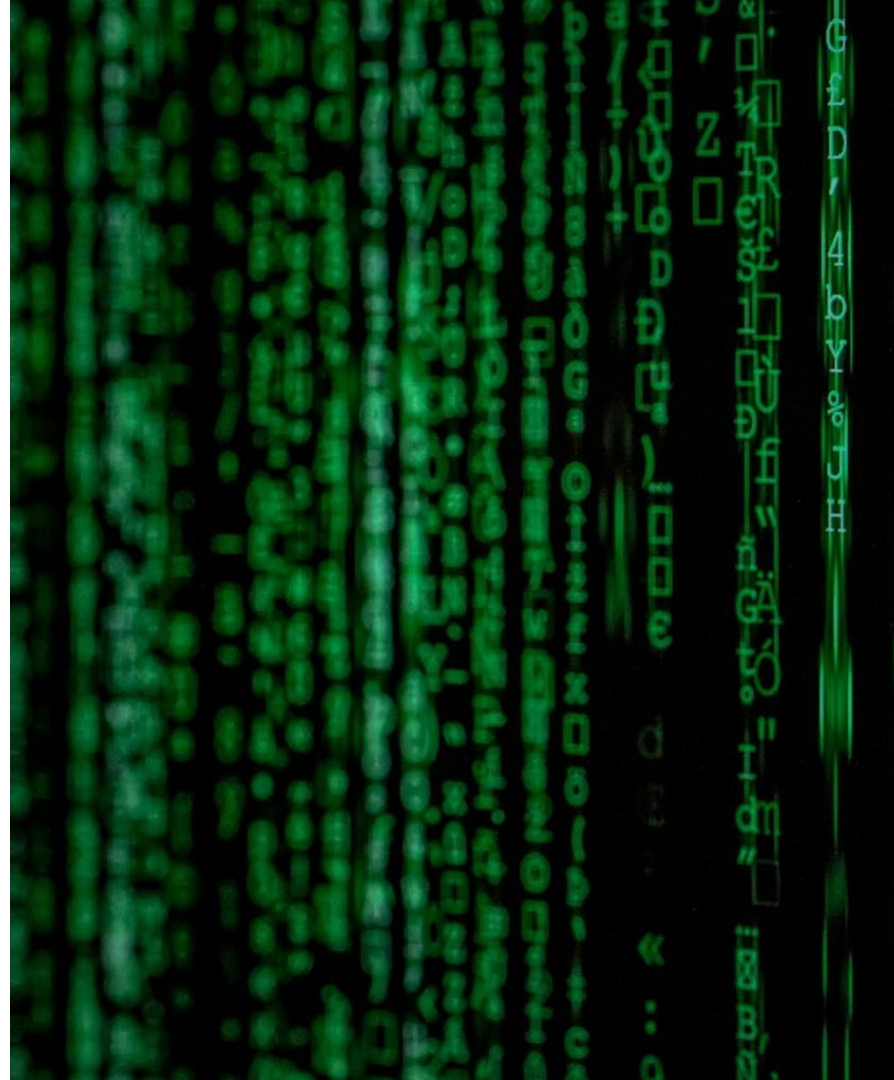


Pas suffisamment de données sur les MS ?

Les données sur les clients **peuvent être obtenues** à partir d'une variété de sources, y compris les enquêtes de satisfaction des clients.

L'**analyse de ces données** est devenue **plus facile** grâce à l'intelligence artificielle.

Seul inconvénient : les algorithmes à l'origine des résultats ne sont pas toujours transparents.



Les données utilisées pour ce webinaire

Pour ce webinaire :

- Nous avons sélectionné **un tour opérateur basé en Suisse.**
- Nous avons extrait les **2009 avis** publiés à leur sujet sur **Tripadvisor** (2018-2024).

Pour des raisons de confidentialité, nous ne mentionnerons pas le nom de l'entreprise.



Voici un extrait des données de Tripadvisor que nous avons utilisées pour l'analyse.



User Location	Rating	Rating Text	Review Title	Review Text	Trip Type
UNKNOWN	5	Aug2024 • Couples	Bonnes vacances	The best experience	Couples
Mooresville, NC	5	UNKNOWN	Une journée for	Rhine falls was incre	UNKNOWN
Mooresville, NC	4	Aug2024 • Couples	Très instructif	Very informative trip	Couples
Toronto, Canada	4	Aug2024 • Friends	Excellente excu	We enjoyed our day	Friends
Hobart, Australia	5	Aug2024 • Couples	Dix sur dix!	Highly recommend t	Couples
Elliottsburg, PA	3	Aug2024 • Family	La journée est lo	Not worth the whole	Family
UNKNOWN	5	Aug2024 • Friends	Une journée gou	Before entering the f	Friends
UNKNOWN	5	Aug2024 • Couples	Ça vaut le coup	Very well organised	Couples
Maidstone, UK	5	Aug2024 • Couples	Beaucoup de be	It was fabulous. You	Couples
UNKNOWN	5	Aug2024 • Friends	Merci Varena, tu	The trip was fabulous	Friends
UNKNOWN	2	May 2024 • Friends	Un peu décevan	My friend and I booke	Friends
Santa Barbara, CA	5	Aug2024 • Couples	Le voyage a été	The guide was great,	Couples
UNKNOWN	5	UNKNOWN	Très bonne faç	Great tour to get a ta	UNKNOWN
UNKNOWN	5	Jul 2024 • Family	Monte Titlis	It was a pretty experi	Family
UNKNOWN	4	UNKNOWN	Un voyage agré	This was a very good	UNKNOWN
UNKNOWN	3	Aug2024 • Family	Vérifier la mété	Unfortunately the top	Family
UNKNOWN	5	Aug2024 • Family	Tour AMAZING	This tour was AMAZI	Family
UNKNOWN	1	Jul 2024 • Couples	Une vue magnifi	First of all, I'll say tha	Couples
San Francisco Bay Area	5	UNKNOWN	Bon pour le prix	So, for the price, this	UNKNOWN

Analyse de données à l'aide de l'IA

Nous avons téléchargé les données collectées sur ChatGPT et nous avons demandé de :

- Identifier les forces, les faiblesses et les zones d'ombre.
- Effectuer une analyse des données par segment de clientèle, en fournissant des recommandations basées sur les groupes de clients identifiés.
- Analyser les tendances quantitatives et qualitatives des évaluations.
- Présenter un graphique de l'évolution de l'évaluation par année et par segment, en expliquant les tendances.
- Fournir des recommandations opérationnelles et stratégiques basées sur les données.

Make a step by step analysis. In a first step analyse the reviews and make a structured synthesis of the strengths of the travel company (other steps will be asked later).



Based on the initial analysis of the positive reviews for [REDACTED] several key strengths emerge from the feedback. Here are the most prominent themes:

1. Professional Tour Guides

- **Frequent Mentions:** The word *guide* appears frequently in the reviews, suggesting that customers greatly value the professionalism and expertise of the tour guides. Positive feedback likely centers on their knowledge, friendliness, and ability to enhance the experience through storytelling and insights.

2. Well-Organized Tours

- **Frequent Mentions:** Words like *tour*, *trip*, and *day* highlight that customers appreciate the structure and organization of the tours. Many customers likely commend the smooth operation and time management of the itineraries.

3. Exceptional Experiences

- **Frequent Mentions:** Words like *great*, *top*, and *time* reflect high levels of customer satisfaction. These reviews likely praise the quality of the destinations, especially iconic Swiss attractions like the Jungfrauoch, Rhine Falls, and Mount Pilatus, which provide memorable experiences for participants.

STRENGTH

WEAKNESS



Points forts :

- Guides professionnels
- Des visites bien organisées
- Des expériences exceptionnelles

In a second step make a structured synthesis of the weaknesses, areas to be improved.

Based on the analysis of the negative reviews, several key weaknesses and areas for improvement emerge for [REDACTED]. Here are the prominent themes:

1. Issues with Transportation (Bus)

- **Frequent Mentions:** The word *bus* appears frequently in negative reviews. This suggests that transportation issues, such as long travel times, uncomfortable buses, or delays, are common complaints. Improving the comfort, punctuality, and efficiency of the bus service could significantly enhance customer satisfaction.

2. Overpricing Concerns

- **Frequent Mentions:** Words like *not*, *overpriced*, and *regular* indicate that some customers feel the tours are not worth the price. This suggests that there may be a perception gap between the pricing and the value provided. Offering more transparent pricing or adding value (e.g., complimentary services or more personalized experiences) could address this concern.

3. Timing and Scheduling Issues

- **Frequent Mentions:** The frequent mention of *time* indicates that some customers may be unhappy with the time management during tours. Complaints could include rushed schedules, insufficient time at attractions, or extended waiting periods. Improving the pacing of tours and ensuring that customers have ample time to enjoy key attractions may address this issue.



Points faibles :

- Problèmes liés au transport par autobus
- Transparence des prix à améliorer
- Gestion du temps pendant les visites

Qualitative Insights:

To further understand why certain segments rate their experiences higher or lower, we can analyze the review text associated with each segment.

Family Travelers:

- Common Themes:
 - Families often appreciate well-organized tours with clear communication and structured schedules that suit all ages.
 - Positive comments highlight comfort, ease of transportation, and a balanced itinerary that keeps children engaged.
 - Improvement areas could include offering more family-friendly activities or interactive elements that cater specifically to younger children.

Solo Travelers:

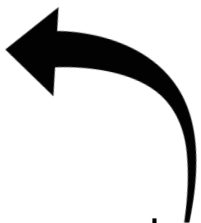
- Common Themes:
 - Solo travelers appreciate the opportunity to socialize with others and have a structured, safe experience without feeling alone.
 - They often praise the tour guides for making the experience inclusive and engaging.
 - Solo travelers might benefit from more customizable itineraries or options for personalized recommendations to suit individual preferences.

Couples:

- Common Themes:
 - Couples often highlight scenic locations and the overall experience, but some mention that the tours could be more romantic or intimate.
 - Opportunities exist to enhance the romantic appeal of certain tours, perhaps by offering special moments or private experiences for couples.

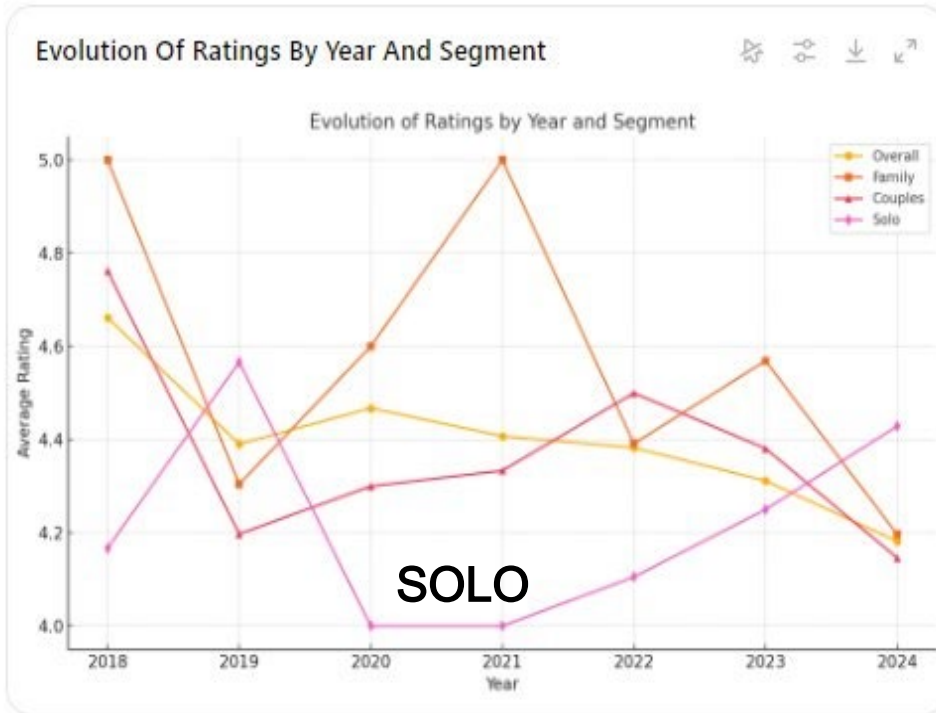


Analyse qualitative par segment



Les thèmes communs aux voyageurs familiaux sont une planification claire et structurée, l'engagement des enfants et la possibilité d'inclure des activités plus conviviales pour les familles.

Make a graph showing the overall evolution of rating by year as well as for family, couples and solo travellers



Évolution de la note par année et par segment :

- Baisse de l'évaluation du voyageur en solo pendant Covid

How to explain the drop in rating for solo travellers in 2020 and 2021, based on the reviews and your overall knowledge?

The drop in ratings for solo travelers in 2020 and 2021 can likely be attributed to several factors, both from the content of the reviews and broader contextual influences during this period. Here's a breakdown of potential reasons:

1. COVID-19 Pandemic and Its Impact

- **Context:** The global pandemic severely disrupted travel in 2020 and 2021, leading to a host of operational challenges. For solo travelers, who often seek independence, flexibility, and social interaction in tours, the restrictions and uncertainties caused by the pandemic could have negatively impacted their experience.
- **Operational Issues:**
 - **Limited Availability:** Tours were often restricted or canceled due to lockdowns and health concerns. This lack of availability could have frustrated solo travelers looking for flexibility in their plans.
 - **Reduced Social Interaction:** Many solo travelers join group tours to meet other people and have a more social experience. During the pandemic, social distancing measures may have reduced opportunities for interaction, leaving solo travelers feeling isolated.
 - **Health and Safety Concerns:** The heightened focus on safety protocols might have dampened the enjoyment for solo travelers, as they may have been more concerned about health risks while traveling alone compared to those in family or couple groups.



Interprétation – Évolution de la note des solo travellers

L'outil suggère qu'avec la pandémie, les voyageurs en solo ont eu plus de difficultés à se socialiser pendant les visites guidées, ce qui peut expliquer la note plus basse.

2. Diminished Value for Money

- **Feedback from Reviews:** Some reviews during this period might mention dissatisfaction with the perceived value for money. Solo travelers, who typically spend less on accommodations but expect full value from tours, may have felt that the tours were overpriced, especially with reduced offerings or curtailed activities due to restrictions.
- **Reduced Tour Quality:** The quality of the overall experience may have suffered due to smaller group sizes, limitations in attractions, and less flexibility in itineraries. This could be particularly problematic for solo travelers, who often prioritize diverse and engaging activities.

3. Changes in Customer Experience

- **Operational Adjustments:** During the pandemic, many travel companies had to make quick adjustments to their services, which may not have been fully optimized. These sudden changes might have led to inconsistencies in the customer experience, particularly for solo travelers who rely more on the tour operator to provide a seamless experience.
- **Reduced Tour Guide Interaction:** Solo travelers typically appreciate more personal engagement from guides, but during the pandemic, tour guides may have been less able to offer this due to health precautions and a more formal approach to managing groups.

4. Limited Availability of Attractions



Interprétation – Évolution de la note des solo travellers

Qualitative Trend Analysis:

To explore the qualitative trends, let's look at potential themes in recent reviews (2023 and 2024) versus older reviews (2018 to 2022).

Recent Reviews (2023-2024):

- **Common Themes:**
 - **Operational Issues:** Some reviews may mention more dissatisfaction with tour timing, transportation, or logistical problems.
 - **Higher Expectations:** Customers might express growing expectations for premium services, especially as travel recovers post-pandemic. There may be mentions of value-for-money concerns or feeling the tours are overpriced for what is offered.
 - **Service Recovery:** Complaints related to service recovery (e.g., response to weather issues or delays) might be more common, as recent reviews suggest some operational weaknesses.

Older Reviews (2018-2022):

- **Common Themes:**
 - **Higher Satisfaction:** Reviews from earlier years generally reflect high satisfaction with well-organized tours, engaging guides, and excellent experiences.
 - **Praise for Guides and Scenery:** There are frequent mentions of professional guides, seamless organization, and the beauty of the Swiss landscape. The positive reviews highlight the unique experiences provided by the company.

Identifier les tendances dans les évaluations :

- Depuis 2018, la note moyenne a baissé, passant de 4,66 à 4,18.
- Attentes plus élevées

What are your immediate operational recommendations (quick wins) based on customer feedback?

Based on the customer feedback analysis, here are some immediate operational recommendations—quick wins—that [REDACTED] can implement to improve customer satisfaction and address areas of concern:

1. Improve Bus Comfort and Efficiency

- **Feedback:** Numerous complaints relate to transportation, particularly long travel times and uncomfortable buses.
- **Quick Win:** Upgrade the quality of buses, focusing on comfort (e.g., better seats, air conditioning) and reliability. Ensure timely departures and arrivals. Consider adding amenities like Wi-Fi or refreshments, especially for long journeys, to enhance the overall customer experience.

2. Enhance Communication and Manage Expectations

- **Feedback:** Some customers felt the tours were overpriced or didn't meet their expectations.
- **Quick Win:** Improve communication before the tours by providing more detailed descriptions of what is included, any potential limitations (e.g., weather at mountain destinations), and expected travel times. Clearer messaging in tour descriptions and during booking can help set realistic expectations and reduce misunderstandings.

3. Better Time Management for Tours

- **Feedback:** Several reviews mention issues with timing, such as feeling rushed or having insufficient time at key attractions.
- **Quick Win:** Reassess the itinerary to ensure enough time is allocated for key experiences. Offering more time at significant attractions or allowing for more relaxed schedules can immediately improve the customer experience. Consider staggering departure times to avoid overcrowding and allow for a more personalized experience.



Recommandations opérationnelles basées sur les commentaires des clients :

- Améliorer le transport en bus et la communication (le prix, la météo)
- Gestion du temps

Based on your analysis and the insights of the reviews what new products could and should the enterprise develop. Give three ideas and the argumentation for doing so.



Based on the analysis of reviews and broader market trends, here are three product development ideas that [REDACTED] could consider. These ideas are tailored to address both current customer preferences and emerging travel trends, while also enhancing the company's competitive edge.

1. "Private and Personalized Experiences" for Couples and Solo Travelers

- **Product Concept:** Develop fully customizable private tours that cater to couples and solo travelers seeking personalized experiences. These tours would allow travelers to choose their own itineraries, travel at their own pace, and have exclusive access to attractions. The tours could be tailored for romantic getaways, adventure-driven solo excursions, or wellness retreats.
- **Why This Product?:**
 - **Customer Insight:** Couples and solo travelers, particularly in recent reviews, have expressed a desire for more intimate, flexible, and personalized experiences. For couples, offering more romantic or exclusive moments could enhance satisfaction, while solo travelers often seek tailored itineraries that match their individual preferences.
 - **Competitive Differentiation:** Personalization is becoming a key trend in luxury and premium travel. By offering tailored tours with private guides, exclusive transport options, and custom itineraries, [REDACTED] can stand out as a premium provider.
 - **Trend Alignment:** The demand for exclusive, small-group or private travel has surged post-pandemic, as travelers prioritize health safety and unique, immersive experiences.

Créer de nouveaux produits :

- Expériences privées pour les couples et les voyageurs en solo
- Voyages durables
- Voyages d'affaires (évaluation la plus basse)

2. "Sustainable and Eco-Friendly Tours" for Environmentally Conscious Travelers

- **Product Concept:** Launch a series of eco-conscious tours that focus on sustainability, showcasing Switzerland's natural beauty while minimizing the environmental impact. These tours could include options like electric vehicle transportation, stays in eco-friendly accommodations, visits to organic farms, and opportunities to engage in conservation activities.
- **Why This Product?:**
 - **Customer Insight:** The analysis highlights that sustainability is a blind spot in customer feedback, yet it is an increasingly important factor for modern travelers. Developing eco-friendly tours would address this emerging expectation, particularly among younger, environmentally conscious travelers.
 - **Competitive Differentiation:** Few tour operators in Switzerland have made sustainability a core offering. Positioning these eco-friendly tours as unique, responsible travel options would differentiate [REDACTED] from competitors and align with the growing demand for green tourism.
 - **Trend Alignment:** Travelers, especially from Europe and North America, are increasingly prioritizing sustainability. Offering low-impact, carbon-neutral travel experiences taps into this demand while promoting Switzerland's natural landscapes responsibly.



Créer de nouveaux produits

Les tours éco - durables sont suggérés parce que la durabilité semble être un point aveugle dans les commentaires, que peu d'autres concurrents utilisent ce thème et que les voyageurs se soucient de la durabilité (authenticité, activités avec la communauté locale, etc.).

On est là pour vous

Ce que nous pouvons faire :

- Analyse de la présence en ligne de votre entreprise
- Stratégie digitale / IA
- Études de marché
- Analyse des sentiments de vos clients

N'hésitez pas à nous contacter :

Emanuele Mele | Roland Schegg

{emanuele.mele, roland.schegg}@hes-so.ch



L'IA au service du tourisme : quels outils à disposition ?

Emanuele Mele | Roland Schegg






















{emanuele.mele, roland.schegg}@heso.ch

Institut Tourisme, HESSO Valais/Wallis



Annexe

Solutions IA disponibles sur le marché : de nombreuses solutions pour des usages variés

Writing	 Jasper	 Rytr	 Anyword
Voice generator	 Murf	 Lovo	 Resemble
Video	 HeyGen	 Modyfi	 Synthesia
Productivity	 Notion	 Asana	 Taskade
Translation	 DeepL	 Taia	 Lokalise
Data	 Tableau	 Polymer	 Sisense
Image	 Midjourney	 DALL-E 2	 DreamStudio

Transform Your Words Into Videos with These 25 AI Text-to-Video Tools

[Trending](#)[★ Popular](#)[✦ New](#)**Synthesia**

★★★★★ (0)

Paid

1459 

Create professional AI-powered videos with customizable avatars...

[#video generators](#) [#text to video](#)
[#avatars](#)



Editor's Pick

[Visit](#) **Pictory**

★★★★★ (1)

Free Trial

274 

Transform text into polished videos effortlessly; edit with ease.

[#video generators](#) [#marketing](#)
[#text to video](#)



Editor's Pick

[Visit](#) **Lumen5**

★★★★★ (0)

Freemium

94 

Transform text into dynamic videos using AI, effortlessly.

[#video editing](#) [#social media](#)
[#text to video](#)



Editor's Pick

[Visit](#) **Genmo AI**

★★★★★ (2)

**AI Studios**

★★★★★ (0)

**Hour One**









★★★★★ (2)

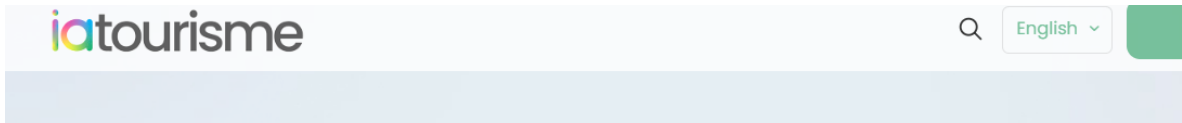
Search All Tools:

Tool Marketplace 

Top Tool Categories

[More Categories](#) →

-  **Audio**
Text to speech, recording, music...
-  **Image**
Generation, editing, deepfakes...
-  **Chat To**
Chat to pdfs, docs, ppt, data...
-  **Design**
Logos, user interface, interior design...
-  **Code**
Copilots, generation, testing...
-  **Chatbots**
Support, lead gen, sales...
-  **Video**
Generation, editing, VFX...
-  **Writing**
Blog articles, emails, socials...



Essential tools for tourism professionals.

This section is dedicated to introducing you to a variety of artificial intelligence tools that can transform your approach to tourism.

We've put together a selection of categorized resources to meet all your needs, whether you're looking to improve customer interaction, optimize your operations or enhance your tourism experience.

Explore these resources to find the solutions that will help you innovate and stay competitive in an ever-changing industry.

Table of contents

- [Text generator](#)
- [Image generators](#)
- [Logo design](#)
- [Video creation and editing](#)
- [Search engines](#)
- [Text to audio](#)
- [Music creation](#)
- [Creating presentations](#)
- [Automation](#)
- [AI redaction detection](#)

L'IA au service du tourisme : quels outils à disposition ?

Emanuele Mele | Roland Schegg

{emanuele.mele, roland.schegg}@heso.ch

Institut Tourisme, HESSO Valais/Wallis