Renforcement du réseau touristique Genevois: les « Relationship Managers »

GENEVA

Adrien Genier, Directeur Général

Mission légale

Faire la promotion de Genève en tant que destination touristique de loisirs et de congrès. Assurer l'accueil des hôtes, touristes ou excursionnistes.

- Mettre en œuvre une politique active de promotion touristique de Genève, en Suisse et à l'étranger;
- Encourager des actions de développement et de promotion du tourisme, qu'elles émanent d'entités publiques ou privées et les coordonner;
- Promouvoir et favoriser des animations d'intérêt touristique;
- Assurer l'accueil, l'information et l'assistance touristique;

Nous sommes une fondation de droit privé, d'utilité publique. Notre financement provient de la taxe de séjour payée par les touristes, et la taxe de promotion du tourisme payée par les commerçants des zones dites touristiques.

GENEVA TOURISM

Markets

Convention Bureau

Traveller Bureau

Direction - Digital - Communication - RH - Finances Administration

Partenaires régionaux - Prestataires de services - Partenaires sponsors

Horlogerie

International

Culture

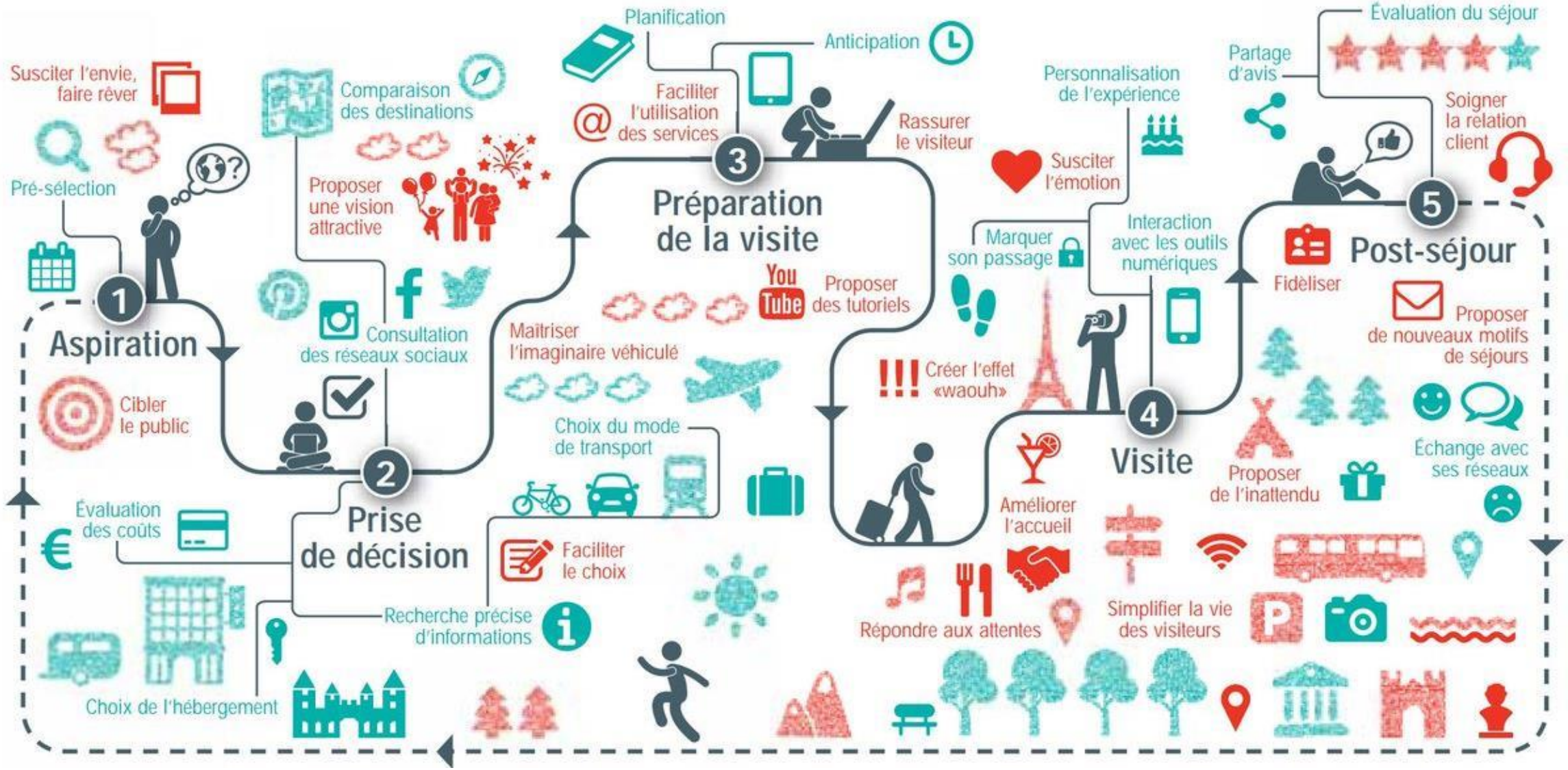
Science

Lac - Nature

Avancer / Entreprendre / Exceller / Respecter

GENEVA

Objectif

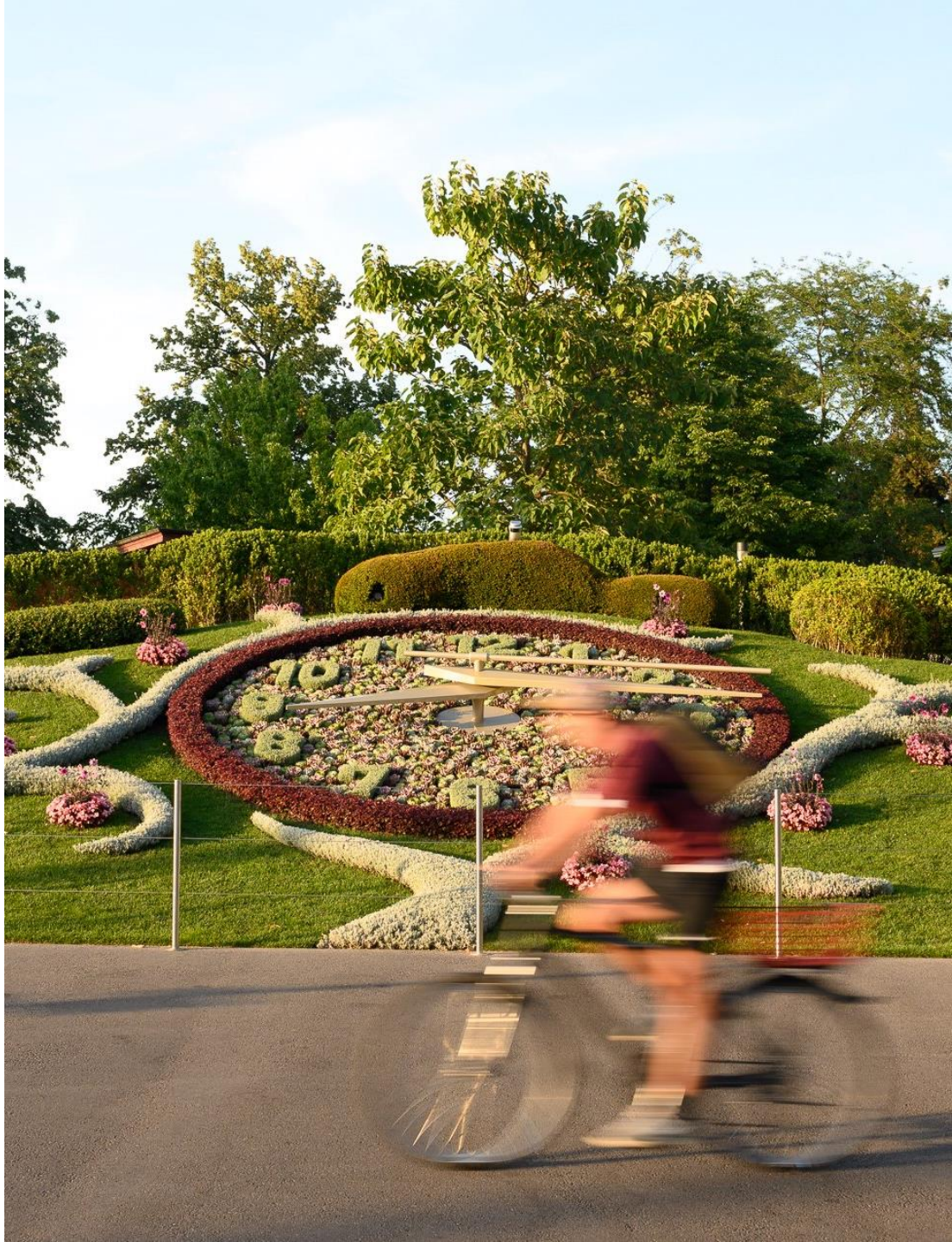

1
Aspiration
Susciter l'envie, faire rêver
Pré-sélection
Cibler le public
Comparaison des destinations
Proposer une vision attractive
Consultation des réseaux sociaux
2
Prise de décision
Évaluation des coûts
Choix de l'hébergement
Recherche précise d'informations
Faciliter le choix
Choix du mode de transport
Maîtriser l'imaginaire véhiculé
3
Préparation de la visite
Planification
Faciliter l'utilisation des services
Anticipation
Rassurer le visiteur
Proposer des tutoriels
4
Visite
Créer l'effet «waouh»
Marquer son passage
Susciter l'émotion
Personnalisation de l'expérience
Interaction avec les outils numériques
Améliorer l'accueil
Répondre aux attentes
Simplifier la vie des visiteurs
Proposer de l'inattendu
5
Post-séjour
Partage d'avis
Évaluation du séjour
Soigner la relation client
Fidéliser
Proposer de nouveaux motifs de séjours
Échange avec ses réseaux

Our partners trust us because we:

KNOW Geneva
PROMOTE Geneva
WELCOME in Geneva

better than anyone !

Even AI needs our knowledge…



GENEVA

En images, 2025 dans la destination

Traveller Bureau

02

Relationship Management

Relationship Manager

Raison d’être

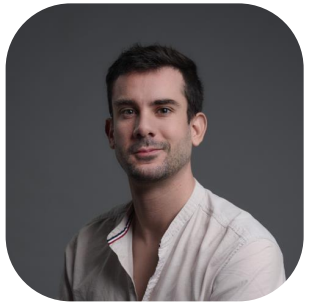
Le Relationship Manager est **l’interlocuteur privilégié** des acteurs se son secteur à Genève. Sa mission principale est de **développer et de maintenir des relations** solides avec les partenaires, en leur apportant un **soutien continu** et en les accompagnant dans leurs initiatives.

En collaborant étroitement avec eux, il s’efforce de comprendre leurs besoins, de les valoriser et de **les intégrer dans les projets stratégiques de la fondation**. Il crée des synergies, encourage la participation active des acteurs locaux, et renforce leur engagement en tant qu’ambassadeurs de la destination.

Véritable point de contact entre le secteur et la Fondation Genève Tourisme & Congrès, il assure une **communication fluide** et une **diffusion efficace des informations** collectées auprès **des équipes internes** et **des partenaires externes**. Il transmet les informations pertinentes aux différents départements, s’assure de la mise à jour des supports de communication (site internet, réseaux sociaux, newsletter, agenda culturel), et contribue à l’élaboration de stratégies de promotion cohérentes et impactantes.

Le Relationship Manager est reconnu par ses partenaires comme **un allié stratégique.**

Nicola RAMPOLDI
RM Hôtels



Nicolas OBERSON
RM F&B

Marion SEPULCHRE
RM Shopping

Pedro FERREIRA
RM Culture

Aziza GHANOUCHI
RC Activity providers

Interlocuteur privilégié

- Répond aux demandes des partenaires
- Met en relation avec les autres départements
- Est informé des actualités de la branche
- Rencontre et met en relation avec d'autres partenaires
- Est present aux évènements de la branche

Améliore le flux d'information

EXTERNE

- Newsletter partenaires
- Site internet, Réseaux sociaux
- Geneva Now

INTERNE

- RM News
- Canal Teams RM News
- MAJ des supports de communication

Mets en valeur les partenaires

EXTERNE

- Soutien aux projets
- Promotion et communication
- Collaboration locales
- Porte des projets impactant
- Stratégie de contenu et de diffusion

INTERNE

- Site internet, Réseaux sociaux et agenda
- Ateliers et visites
- Point d'accueil/renseignements

Processus Nouveautés Destination

1. DECOUVERTE

- ***Qui?***
  Collaborateurs FGT&C
- ***Quoi?***
  Type et descriptif, contact, historique
- ***Où?***
  Via email, rencontre en personne, internet etc.
- ***Comment?***
  Sur un formulaire type transmis au RM
- ***Quand?***
  Maximum 5 jours après le 1er contact/ Découverte

2. RECOLTE

- ***Qui?***
  Le RM en charge
- ***Quoi?***
  Information détaillée, descriptif complet
- ***Ou?***
  Téléphone, email, site du partenaire,
- ***Comment ?***
  Rencontre, complète le formulaire type, insère dans Efficy
- ***Quand?***
  Maximum 15 jours après le 1er contact

3. DIFFUSION

- ***Qui?***
  Le RM en charge
- ***Quoi?***
  Information détaillée
- ***Ou?***
  Teams Nouveautés destinations / Trello
- ***Comment?***
  Récolter l'intêret des départements sur 3 niveaux
- ***Quand?***
  5 jours ouvrables après envoi le l'information détaillée

4. RENCONTRE

- ***Qui?***
  Les personnes intéressées par département
- ***Quoi?***
  Rencontre et présentation des équipes et dispositifs
- ***Où?***
  Chez le partenaire idéalement
- ***Comment?***
  1-2h de rencontre et prise de PV
- ***Quand ?***
  Maximum 20 jours ouvrables après la diffusion

5. SUIVI

- ***Qui?***
  Les utilisateurs intéressés par département avec le RM
- ***Quoi?***
  Relation au cas par cas
- ***Où?***
  En fonction des besoins
- ***Comment?***
  Préciser les besoins et objectifs de la collaboration
- ***Quand?***
  En continue, rapport de suivi 1-2 fois par année

6. EVALUATION

- ***Qui?***
  Le RM en charge
- ***Quoi?***
  Rapporter et analyser les différentes interactions
- ***Où?***
  Dans le fichier de suivi des collaborations
- ***Comment?***
  En récoltant les rapports des différents département
- ***Quand?***
  Janvier-Février chaque année

Relationship Manager Culture

Pedro FERREIRA
RM Culture

Ambitions

Positionner la destination en tant qu'acteur culturel majeur : Valoriser l'offre culturelle pour propulser la destination sur la scène internationale, en renforçant son image comme lieu dynamique, innovant et incontournable pour les amateurs de culture du monde entier.

Avoir l'agenda de référence incontournable de la destination : Devenir la source d'informations la plus fiable et la plus exhaustive pour les visiteurs, avec un calendrier culturel constamment actualisé et parfaitement adapté aux attentes du public.

Être le carrefour incontournable pour tous les événements et nouveautés culturelles : S'imposer comme le point de contact principal pour tout ce qui concerne l'actualité culturelle de la destination, afin que les visiteurs puissent vivre des expériences authentiques et enrichissantes.

Devenir la référence culturelle en interne pour tous projets et questions : Assurer un rôle de leadership dans le domaine culturel, en orientant les décisions internes et en contribuant activement à la réalisation des projets culturels de la destination.

Actions 2025:

Moderniser et automatiser l'Open Agenda existant : Mettre en œuvre des solutions technologiques pour rendre l'Open Agenda plus efficace, accessible et facile à utiliser pour tous les acteurs concernés.

Rassembler les acteurs autour d'un projet porteur et impactant : Organiser un événement tel qu'un roadshow pour unir les différents acteurs de la destination, favorisant ainsi des initiatives collectives qui génèrent un impact positif.

Élaborer une stratégie de contenu claire et cohérente : Développer un plan de communication intégrée qui aligne tous nos outils (agenda, site web, réseaux sociaux, promotions, campagnes) sur les besoins et les intérêts de notre cible touristique.

Collaborer avec les acteurs de la branche pour définir les messages clés : Travailler en partenariat avec les différents intervenants pour formuler des messages percutants et assurer leur diffusion uniforme à travers tous les canaux de communication

Relationship Manager Hôtels

Nicola RAMPOLDI
RM Hébergements

Ambitions

Devenir le point de contact de référence pour les partenaires d'hébergement genevois : Être l'interlocuteur incontournable au sein de la Fondation Genève Tourisme et Congrès (FGT&C), en anticipant les besoins des hébergeurs et en facilitant une communication fluide et personnalisée pour optimiser leur expérience.

Gérer des systèmes de réservation et de communication à la pointe de l'efficacité : Assurer une infrastructure technologique performante et innovante pour offrir aux partenaires un accès simple, rapide et fiable, à la hauteur des attentes.

Atteindre un engagement massif des partenaires dans le système Easy Checkin : Intégrer 90 % de nos partenaires hôteliers dans Easy Checkin, garantissant ainsi un service homogène et fluide pour les visiteurs et renforçant l'image de Genève en tant que destination dynamique et connectée.

Bâtir des partenariats sur le long terme et fructueux avec les hébergeurs : Établir une relation de confiance et de collaboration continue avec les hébergeurs, les amenant à reconnaître la FGT&C comme un allié stratégique essentiel pour leur croissance et succès.

Actions 2025:

Benchmarking du système TOMAS : Comparer notre système actuel TOMAS avec d'autres systèmes disponibles sur le marché pour identifier les meilleures pratiques et les opportunités d'amélioration.

Amélioration du système de réservations : Développer et optimiser notre système de réservation pour les produits et les visites guidées, afin d'offrir une expérience utilisateur fluide et efficace.

Soutenir le développement des inscriptions à l'Excellence Club : Mettre en place des actions opérationnelles pour encourager et faciliter les inscriptions des membres à l'Excellence Club, renforçant ainsi notre communauté.

Amélioration de la plateforme « Module Groupe » : Optimiser la plateforme de gestion des contingents hôteliers pour assurer une meilleure organisation et un suivi efficace des réservations de groupes

Relationship Manager Shopping

Marion SEPULCHRE
RM Shopping

Ambitions

Positionner Genève comme un pôle incontournable du shopping en Europe, au carrefour du luxe, de l'artisanat et de l'innovation. Faire de Genève une destination de choix pour les visiteurs exigeants et passionnés, où le shopping devient une expérience exclusive et immersive, mettant en valeur l'authenticité des produits Swiss Made et le savoir-faire local.

Offrir une offre de shopping unique et inspirante, à la hauteur des attentes internationales : Nous visons une expérience client inégalée, où Genève devient synonyme de style, d'élégance et d'authenticité.

Développer des collaborations solides avec les autorités locales pour des projets d'envergure : S'associer aux autorités et partenaires pour déployer des initiatives qui renforcent l'identité de Genève et attirent l'attention des médias internationaux.

Entretenir un réseau de partenaires solide et engagé : Développer des alliances stratégiques avec les commerçants locaux pour faire rayonner Genève. Ensemble, nous bâtirons une communauté dynamique où chaque partenaire bénéficie de l'influence touristique et de la notoriété de la ville pour maximiser son impact et renforcer son positionnement.

Proposer des expériences exclusives et immersives autour du savoir-faire suisse : Ces expériences feront vivre aux visiteurs la richesse et l'authenticité du patrimoine local, pour qu'ils repartent avec un souvenir inoubliable de Genève, marquée par l'élégance et le savoir-faire suisse.

Actions 2025

Soutenir le développement d'ateliers sur l'artisanat genevois : des activités ou les visiteurs peuvent s'engager sur les thèmes du Swiss Made et de l'artisanat local, permettant une découverte active et enrichissante de ces savoir-faire.

Élaborer un parcours de découverte attractif pour les visiteurs : Concevoir un itinéraire fluide qui combine les secteurs de la mode, de l'horlogerie, de l'artisanat et de l'innovation, tout en assurant une mise en valeur optimale des partenaires locaux, renforçant ainsi leur visibilité et leur impact.

Participer et soutenir les prix du Commerce et les campagnes promotionnelles: Collaborer avec ces initiatives pour reconnaître et promouvoir l'excellence des commerçants.

Organiser des rencontres régulières entre partenaires : Établir un calendrier de réunions régulières avec les partenaires pour favoriser les échanges d'idées, les collaborations et le soutien mutuel, créant ainsi un réseau solide et dynamique au sein du secteur.

Relationship Coordinator Activity provider

Aziza GHANOUCHI
RC Activity providers

Ambitions

Proposer les offres touristiques les plus attrayantes et innovantes : Devenir la référence en matière de solutions touristiques, en garantissant une sélection inégalée d'offres captivantes qui répondent aux attentes des visiteurs et enrichissent leur expérience.

Encourager le développement de nouvelles activités touristiques audacieuses : Soutenir l'émergence d'activités touristiques novatrices qui positionnent notre destination à l'avant-garde des tendances et attirent un public diversifié en quête d'expériences uniques.

Être le point névralgique d'information et de communication pour les activités touristiques : Établir une plateforme centrale qui diffuse des informations précises et pertinentes sur toutes les activités de la destination, devenant ainsi la source incontournable pour les visiteurs et les acteurs locaux.

Développer et promouvoir des produits touristiques d'impact en collaboration avec nos partenaires : Créer des synergies avec nos partenaires pour concevoir des produits touristiques qui laissent une empreinte durable, tout en valorisant les richesses locales et les savoir-faire régionaux.

Personnaliser l'expérience des visiteurs avec des activités uniques et surprenantes : Offrir des expériences sur mesure qui émerveillent les visiteurs, les plongeant dans des aventures inattendues et mémorables, renforçant ainsi leur attachement à notre destination

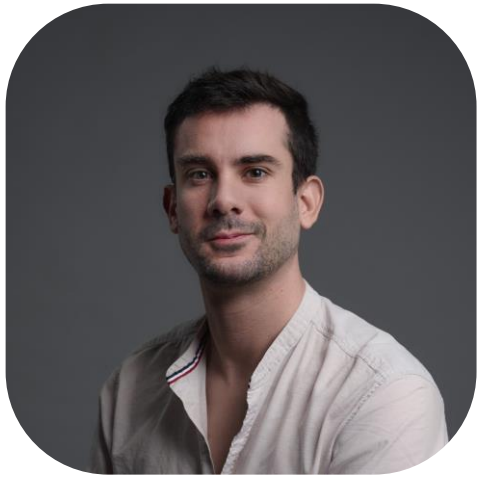
Actions 2025:

Organiser des opportunités d'échange pour renforcer la collaboration avec les partenaires : Planifier des rencontres régulières qui favorisent l'échange d'idées et la célébration des succès communs, permettant de créer des liens solides et de partager des bonnes pratiques entre les acteurs du secteur.

Mettre à jour les partenaires du citypass pour enrichir l'offre : Réaliser une revue annuelle des partenaires du citypass afin d'intégrer de nouvelles activités et expériences, garantissant ainsi une offre toujours renouvelée et attractive pour les visiteurs.

Soutenir les partenaires dans la promotion de leurs activités : Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de communication efficaces pour promouvoir les activités des partenaires auprès des visiteurs, en utilisant des canaux variés comme les réseaux sociaux et les newsletters.

Relationship Manager F&B



Nicolas OBERSON

RM F&B

Ambitions

Élever Genève au rang de destination gastronomique incontournable : Transformer Genève en une référence mondiale pour les gourmets, où la richesse et la diversité de la gastronomie locale attirent les visiteurs en quête d'expériences culinaires uniques..

Devenir le carrefour d'information sur la scène culinaire genevoise : Établir une plateforme centralisée qui offre aux visiteurs et aux locaux un accès privilégié à des informations complètes et à jour sur les restaurants, les événements gastronomiques et les tendances culinaires émergentes.

Servir d'incubateur pour les projets et collaborations au sein du secteur gastronomique : Encourager l'innovation et la synergie entre les acteurs de la gastronomie, en soutenant des initiatives collaboratives qui renforcent la créativité et l'excellence culinaire à Genève.

Faciliter les échanges entre chefs et professionnels de la gastronomie : Créer des espaces de rencontre et des événements réguliers pour favoriser le dialogue et l'échange d'idées entre chefs, restaurateurs et artisans, afin de dynamiser la scène culinaire genevoise et d'encourager le partage des savoir-faire.

Actions 2025:

Soutenir un évènement gastronomique : Soutenir un événement majeur qui célèbre la gastronomie genevoise en mettant en avant des chefs locaux, des spécialités régionales et des expériences culinaires interactives.

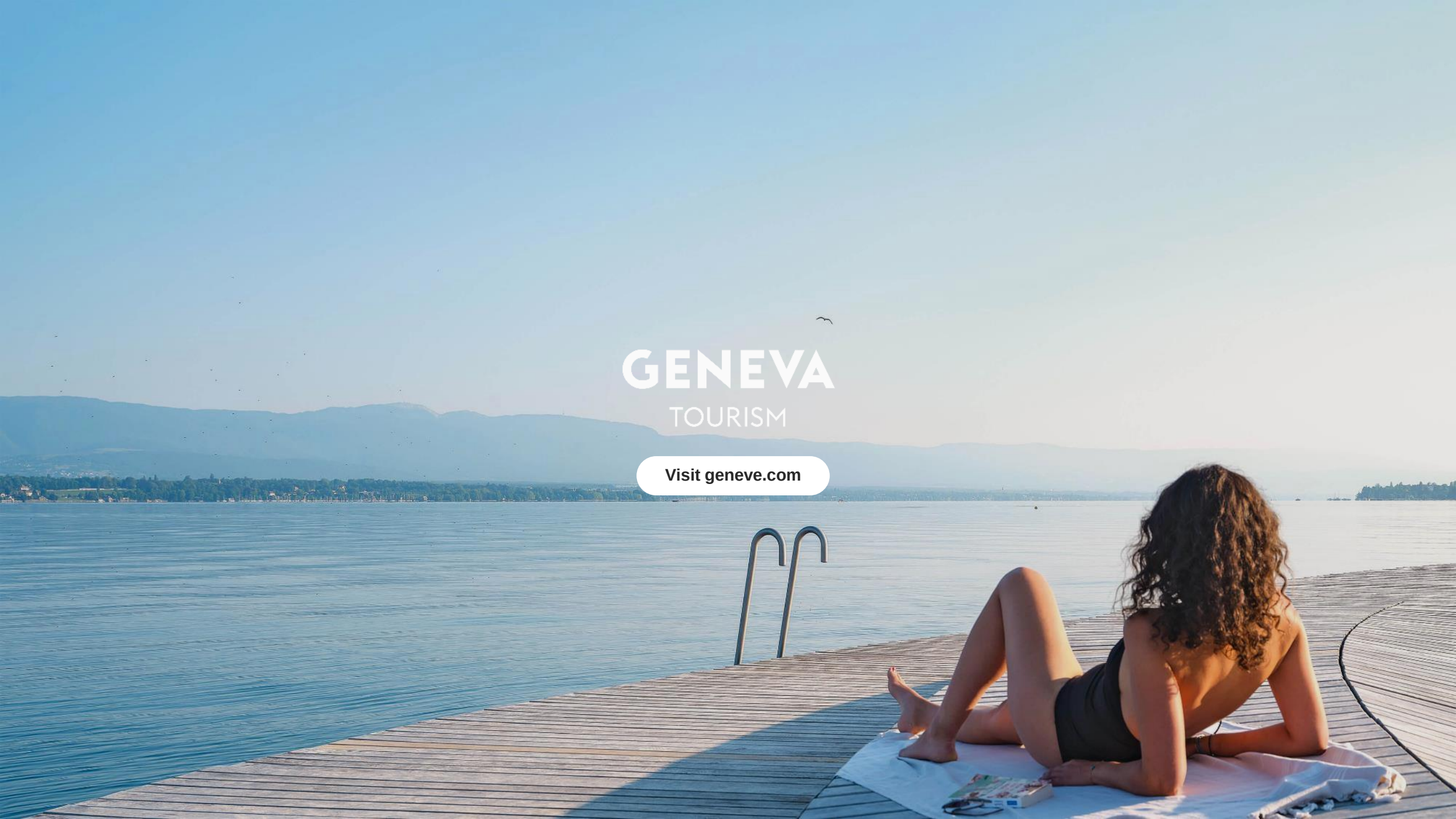
Maintenir à jours les informations liées à la gastronomie : centraliser toutes les informations sur la scène culinaire genevoise et les diffuser grâce à nos canaux de communication. Partager des recommandations de restaurants, des informations sur les événements gastronomiques, des recettes locales et des tendances émergentes, accessible à la fois aux résidents et aux visiteurs.

Organiser des rencontres régulières entre professionnels de la gastronomie : Créer un calendrier d'événements de réseautage, tels que des petits-déjeuners ou des dîners thématiques, pour faciliter les échanges entre chefs, restaurateurs et autres acteurs de l'industrie. Ces événements pourraient inclure des panels de discussion sur des sujets clés de la gastronomie, des opportunités de collaboration et le partage des meilleures pratiques.

En résumé

Les highlights 2025

- Mise a jour des produits Geneva City Pass / Choco Pass
- Promotion du Food Guide by Sébastien Ripari
- Un Roadshow Culturel à travers l'Europe
- Un produit touristique ‘’shopping’’
- Campagne de promotion des commerçants
- Calendrier de communication unique
- Amélioration des systèmes de ventes et de réservations
- Modernisation de l’agenda de la destination


GENEVA
TOURISM
Visit geneve.com