



Expérience client en tourisme : comment les stimuli sensoriels peuvent induire des émotions positives et améliorer le sentiment d'accueil dans un environnement

Présenté dans le cadre du
Colloque de l'ARC dans le cadre du 88e Congrès de l'Acfas
en ligne, le 4 mai 2021

Julie CÔTÉ et collaborateurs

Professeure ITHQ et professionnelle de recherche ExperiSens,
le CCTT de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)

COLLABORATEURS

Julie Wawrzyniak, professeure et collaboratrice ExperiSens
Pierrick Jacques, professionnel de recherche ExperiSens

Et les étudiantes du programme de Techniques de gestion hôtelières qui
ont obtenu un stage d'initiation à la recherche avec ExperiSens:

Claudie Gagnon

Maude Gauthier

Charlotte Jacques

Marie-Philippe Rouleau-Delage

Les méthodes d'analyse sensorielle sont utilisées dans certaines industries (alimentaire, cosmétique, etc.) mais peu pour mesurer les perceptions et les émotions dans des environnements touristiques. Deux restaurants de l'ITHQ, la cafétéria et La Relève Gourmande (service aux tables) ont été choisis parce qu'ils ont une vocation et une ambiance différentes et des stimuli sensoriels distincts. L'analyse des résultats nous a permis de développer un modèle prédictif pour définir quels stimuli sensoriels contribuent au sentiment d'accueil dans un environnement et quels peuvent être améliorés. Un stimulus plus problématique a été identifié à la cafétéria  et un au restaurant . Une deuxième phase de recherche est en cours présentement alors que les stimuli problématiques ont tenté d'être corrigés avec l'ajout de musique (cafétéria) et d'items lumineux (restaurant).

Le nouveau modèle prédictif utilisant l'analyse sensorielle permettra de définir quels stimuli sensoriels contribuent au sentiment d'accueil dans un environnement et quels changements doivent être apportés pour améliorer ce sentiment. Il contribue au domaine puisqu'il permet de mieux comprendre et de mesurer le sentiment d'accueil dans un environnement touristique.

Au total 120
personnes (étudiants
et employés) ont complété un
questionnaire autodéclaré
via FIZZ (logiciel d'analyse se
nsorielle), afin d'évaluer leurs
perceptions visuelle, auditive,
olfactive et tactile et
leurs réactions
émotionnelles.

