



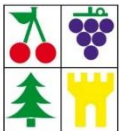
Les rendez-vous
numériques
de l'Office de Tourisme

Atelier numérique | 2 février 2017

Gîte des 2 chênes – chez Sophie et Jean-François LOTTE

**« « Email et sites d'avis :
comment séduire et fidéliser mes clients » »**

Office de Tourisme
du Pays de L'Arbresle



Lyonnais et Beaujolais

www.arbresletourisme.fr



-
- Vous**
 - Votre activité**
 - Votre utilisation actuelle de l'email**

Quelle place occupe l'email dans votre relation client ?

Disposez-vous d'une adresse mail professionnelle ?

Comment gérez-vous vos emails ?





La **Gestion Relation Client** (GRC), c'est quoi ?

L'**email**, outil indispensable de votre GRC

Les différents usages de l'email **avant et après séjour**

Les bonnes pratiques

Exercice **pratique** partagé !



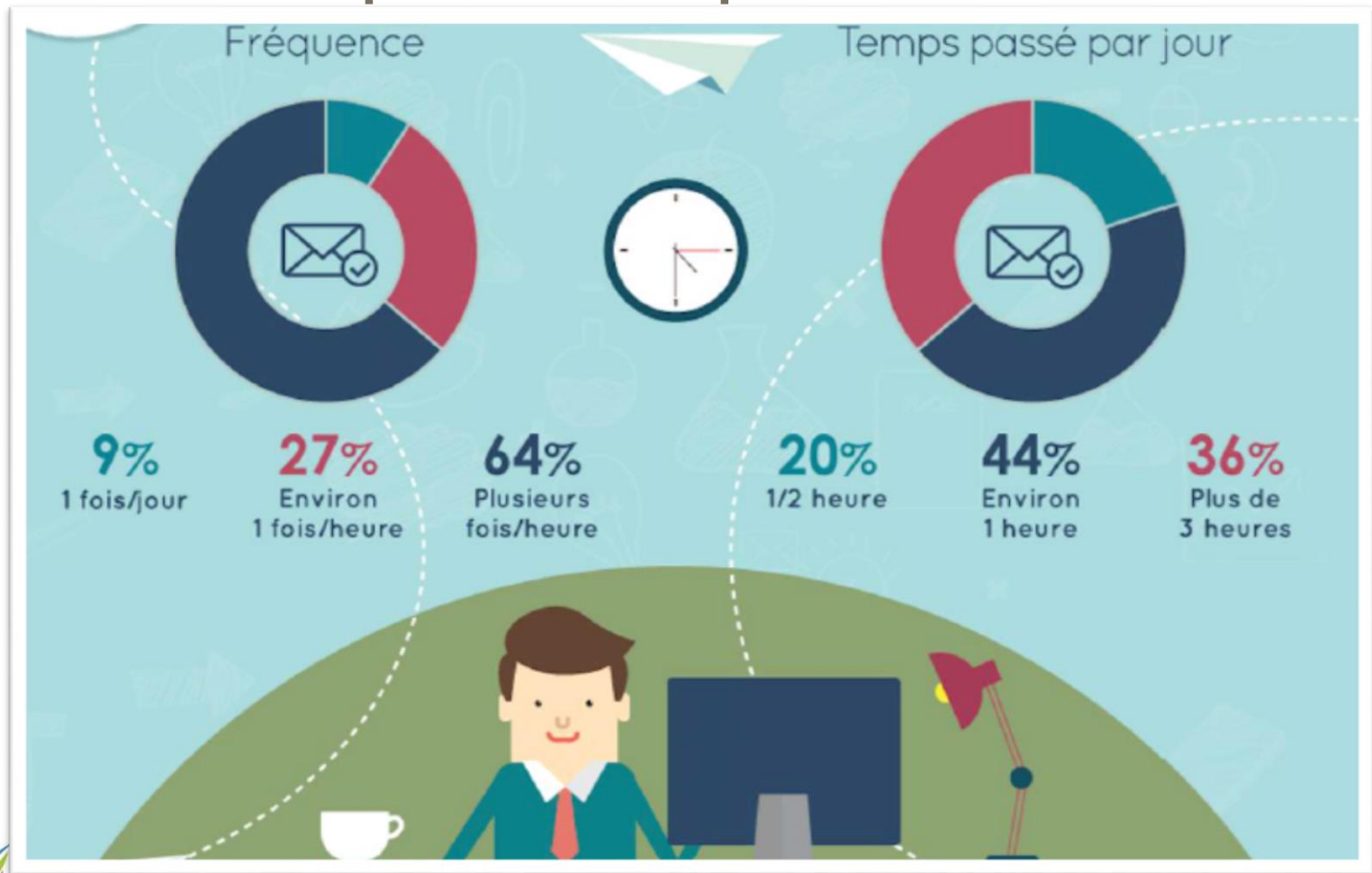
Quand ?



Source : Zebias Smart Data 2015



A quelle fréquence ?



Source : Zebas Smart Data 2015



La Gestion Relation Client (GRC) (ou CRM - Customer Relationship Management - en anglais) :

C'est l'ensemble des outils et techniques permettant de collecter, de traiter et analyser les informations de ses clients et prospects.





Pourquoi gérer sa relation client ?

- 1/ Pour se démarquer et provoquer l'acte d'achat
- 2/ Pour fidéliser sa clientèle

Fidéliser ses clients coûte moins cher que d'en acquérir de nouveaux



Les bonnes pratiques

- 1/ Des mails professionnels
- 2/ Une base de donnée organisée
- 3/ La veille sur les sites d'avis

Et bien sûr...
Générer de la satisfaction



1^{er} pilier de la relation client : LA SATISFACTION

Un client satisfait véhicule un
« Bouche à Oreille » positif
vecteur d'une **bonne image** !





Vos emails peuvent être créés

Chez votre fournisseur d'accès

Chez le prestataire hébergement de votre site Internet

Sur une plateforme d'email gratuite ou payante

Nos recommandations

Réservez une adresse email à l'usage professionnel !

contact@domaine-du-marais.fr
reservation@domaine-du-marais.fr

domaine-du-marais@wanadoo.fr





Votre signature est primordiale

Elle comporte :

Le contact, nom prénom...

Votre logo, une image...

Votre adresse

Numéro de téléphone

Le lien vers votre site Internet

Le lien vers votre page Facebook, Google+ ou autre réseau

> Aux couleurs de votre charte graphique !

Vous pouvez la créer :

- Directement dans les « préférences » de votre opérateur de messagerie
- Grâce à des applications dédiées type



Le mail et ses usages

Le cycle du voyageur

AVANT le séjour > Séduire, rassurer, informer en général

PENDANT le séjour > Accueillir, Informer en particulier

APRES le séjour > Remercier, Susciter des avis




En dehors de l'acte de réservation

Recherche de nouveaux clients

Communiquer avec ses anciens clients



Les 3 emails incontournables :

-  Le mail de 1^{er} contact
-  Le mail de réservation / pré-accueil
-  Le mail de remerciement



Le 1^{er} contact

- Répondez VITE
- Donnez de l'information en restant séduisant
- Personnalisez la réponse (sur le ton, sur le fond, sur la forme.)



1/ Des mails professionnels



Le mail de 1^{er} contact – exemple

En rouge exemple hébergement / en vert exemple visite

Objet : votre demande d'information – Domaine des Chênes

Monsieur Dupont,

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre chambre d'hôtes/visite.

A cette période, nous pouvons vous proposer notre chambre familiale/notre visite thématique :

Chambre des cerisiers, descriptif + tarif

Visite des Arbreslois illustres, descriptif + tarif

La situation de notre maison est idéale pour découvrir les Monts du Lyonnais et le Beaujolais des Pierres Dorées. Vous pourrez également prévoir une excursion à Lyon, à seulement 20 km !

La commune de L'Arbresle possède une histoire riche..... que nous faisons découvrir à nos visiteurs avec passion !

Sur la page "à découvrir" de notre site Internet, nous avons sélectionné pour vous quelques suggestions de visites ou de loisirs à pratiquer dans notre région. Le site Internet de [l'Office de Tourisme](#) peut également vous aider à préparer votre séjour !

Si cette proposition vous satisfait, vous pouvez confirmer votre réservation par simple retour de mail et en nous faisant parvenir un chèque d'acompte par courrier (préciser la procédure à suivre).

En espérant avoir le plaisir de vous accueillir, nous restons disponibles pour tout complément d'information,

Cordialement,





■ La confirmation de réservation

Rappelez lui les infos importantes :

- Les services de votre prestation
- Des suggestions d'activités - visites
- Les grandes manifestations lors de leur séjour

RASSUREZ
votre client !



Si la réservation a été faite longtemps avant le séjour, envoyez un **mail de pré-accueil** qui : reprecise la réservation, rappelle les informations pratiques (accès, heure d'arrivée...) et les animations à venir !

1/ Des mails professionnels



■ Le mail de réservation – exemple

En rouge exemple hébergement / en vert exemple visite

Objet : Confirmation de votre réservation au Domaine des Chênes

Monsieur Dupont,

Nous avons bien reçu votre réservation et nous vous remercions de votre confiance.

C'est avec plaisir que nous vous attendons donc le 6 juillet prochain en fin d'après-midi pour un séjour de 2 nuits dans la chambre Cerisiers/ à 14h pour une visite de 2h, sur la thématique des Arbreslois illustres.

En fonction de vos envies, nous pouvons vous proposer la table d'hôtes le jour de votre arrivée ainsi que, le jeudi soir, vous conseiller des restaurants aux alentours. / une visite du Musée Atelier des Canuts en complément ou vous indiquer d'autres visites à pratiquer dans le Pays de L'Arbresle. N'hésitez pas à nous solliciter pour échanger à ce sujet.

Dans l'attente de vous recevoir, nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Cordialement,



Le mail de pré-accueil – exemple

En rouge exemple hébergement / en vert exemple visite

Objet : Votre arrivée au Domaine des Chênes

Monsieur Dupont,

Nous sommes très heureux de vous accueillir prochainement au Gîte des Deux Chênes et, à quelques jours de votre arrivée, nous avons pensé que ces quelques informations pouvaient vous être utiles :

Nous vous attendons entre 16h et 19h et voici le numéro de téléphone où vous pourrez nous joindre dans l'heure précédent votre arrivée : 06 ** ** * * * * .

Pour nous trouver, voici l'itinéraire à suivre (en pièce jointe / ou lien sur le site Internet).

En pièce jointe vous trouverez le planning des animations de la semaine (ou lien vers la page « en ce moment » de l'Office de Tourisme).

Dans l'attente de votre arrivée, nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Cordialement,



Le mail de remerciement

- Remerciez le de sa venue !
- Proposez lui de restez en contact et de suivre vos actualités
- Proposez lui de déposer un avis sur un site où vous maîtrisez votre fiche





Le mail de remerciement – exemple

En rouge exemple hébergement / en vert exemple visite

Objet : Votre séjour au Domaine des Chênes

Monsieur Dupont,

Nous espérons que votre séjour **au Domaine des Chênes a été agréable**/ **que vous avez apprécié la visite de L'Arbresle et de ses Arbreslois Illustres** et que nous aurons très vite l'occasion de vous accueillir à nouveau.

Si vous le voulez bien, nous vous invitons à partager votre expérience pour aider d'autres visiteurs à faire leur choix et à connaître notre activité !

Ecrire un avis

Pour prolonger vos vacances et suivre nos actualités, rendez-vous sur notre [Page Facebook](#) !

A bientôt !

Cordialement,



C'est les Vacances !!!

Rappelez lui que vous existez Avec des mails exceptionnels!

- > N'en abusez pas ! Vous risqueriez de l'agacer !
- > Trouvez le bon rythme et la bonne période pour susciter l'engouement de votre destinataire



- Outil d'emailing pour éviter les SPAM
- Au-delà de 100 destinataires



Gagnez du temps :


Pour chacun des 3 mails

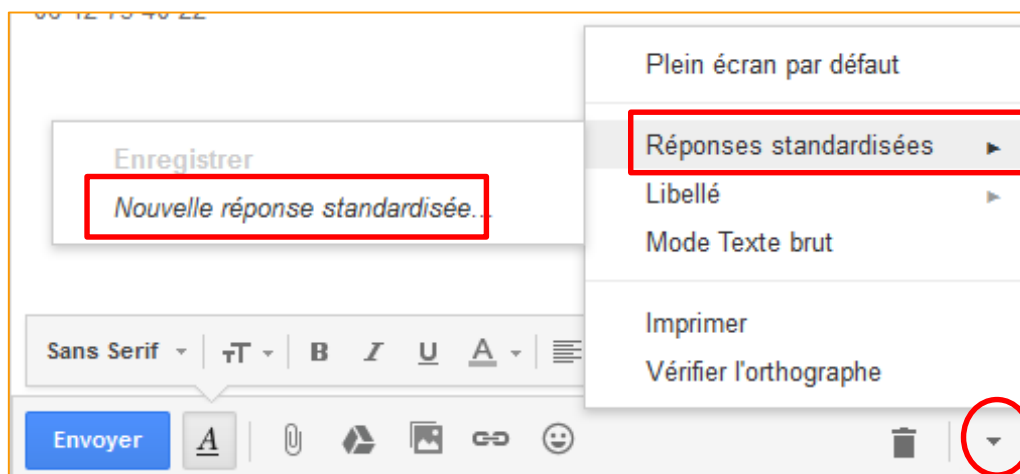
**Créez des réponses
standardisées !**



Réponses standardisées avec




- > Cliquez sur  puis «paramètres» puis «Labos»
- > Cliquez sur «Activer» les réponses standardisées puis «enregistrer»
- > Cliquez sur «Nouveau message» puis rédiger votre email
- > Cliquez sur la flèche en bas à droite puis sur «Nouvelle réponse standardisée»
- > Pour l'utiliser, cliquez sur «Nouveau message» puis «réponses standardisées» puis «insérer»

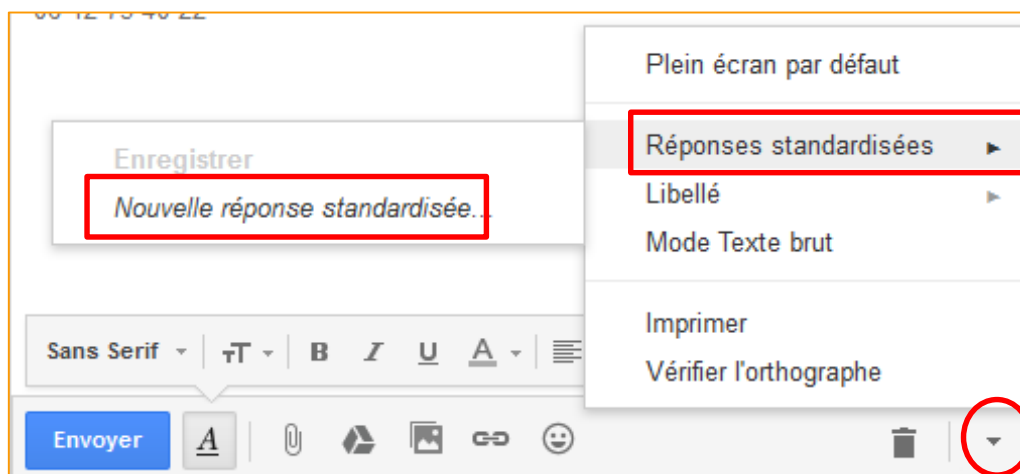




Réponses standardisées avec



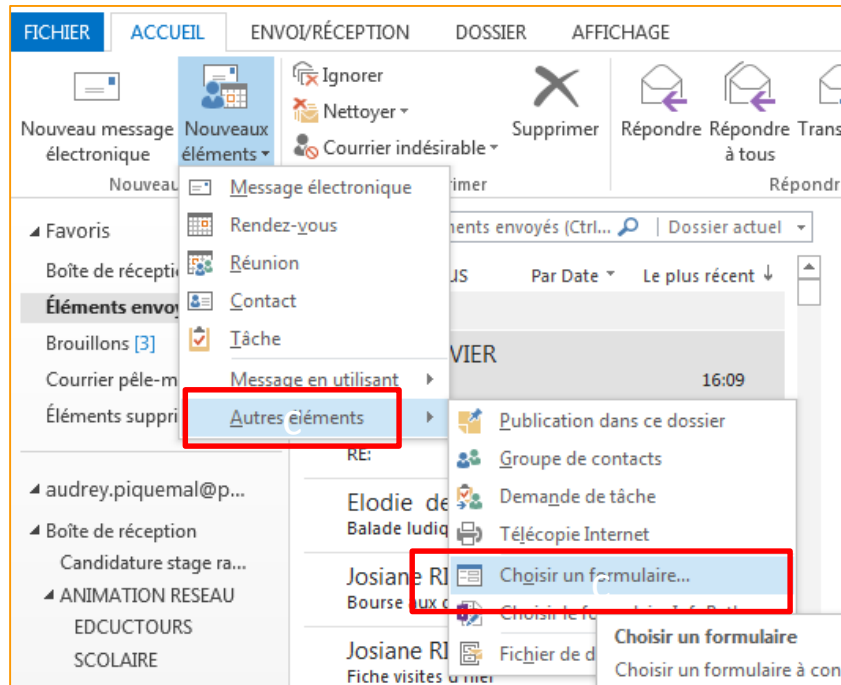
- > Cliquez sur  puis «paramètres» puis «Labos»
- > Cliquez sur «Activer» les réponses standardisées puis «enregistrer»
- > Cliquez sur «Nouveau message» puis rédiger votre email
- > Cliquez sur la flèche en bas à droite puis sur «Nouvelle réponse standardisée»
- > Pour l'utiliser, cliquez sur «Nouveau message» puis «réponses standardisées» puis «insérer»





Réponses standardisées avec Outlook

- > Cliquez sur «Nouveau message » et rédigez votre email
- > Cliquez sur «Enregistrez sous»
- > Choisissez le type de format «Modèle Outlook» et cliquez sur « enregistrer » (il sera enregistré au bon endroit par défaut)
- > Pour l'utiliser, allez dans le groupe « Nouveau », cliquez sur « Nouveaux éléments », puis sélectionnez Choisir un formulaire et suivez [les indications suivantes.](#)





tripadvisor[®]

385 *millions* de visiteurs uniques mensuels

350 *millions* d'avis et d'opinions

6,5 *millions* d'hébergements, de restaurants
et d'activités de loisirs... recensés



tripadvisor®

3 ETAPES

- > Je vérifie ma présence sur le site et je prends la main (au plus vite) sur ma fiche ! C'est gratuit !
 - > J'incite le visiteur à y déposer des avis
- > Je réponds A TOUS les avis (en restant cordial)

Gardez à l'esprit que vous répondez pour les futurs lecteurs et pas pour le client mécontent



Merci pour votre attention

**Office de Tourisme
du Pays de L'Arbresle**



Lyonnais et Beaujolais

www.arbresletourisme.fr