

Béatrice FRAPPE ; Pauline TECHER ; Thomas COUGNON  
Le 31 mars 2016

# METTRE EN PLACE UNE STRATEGIE DE GESTION RELATION CLIENT



Pour commencer ...



**#1**

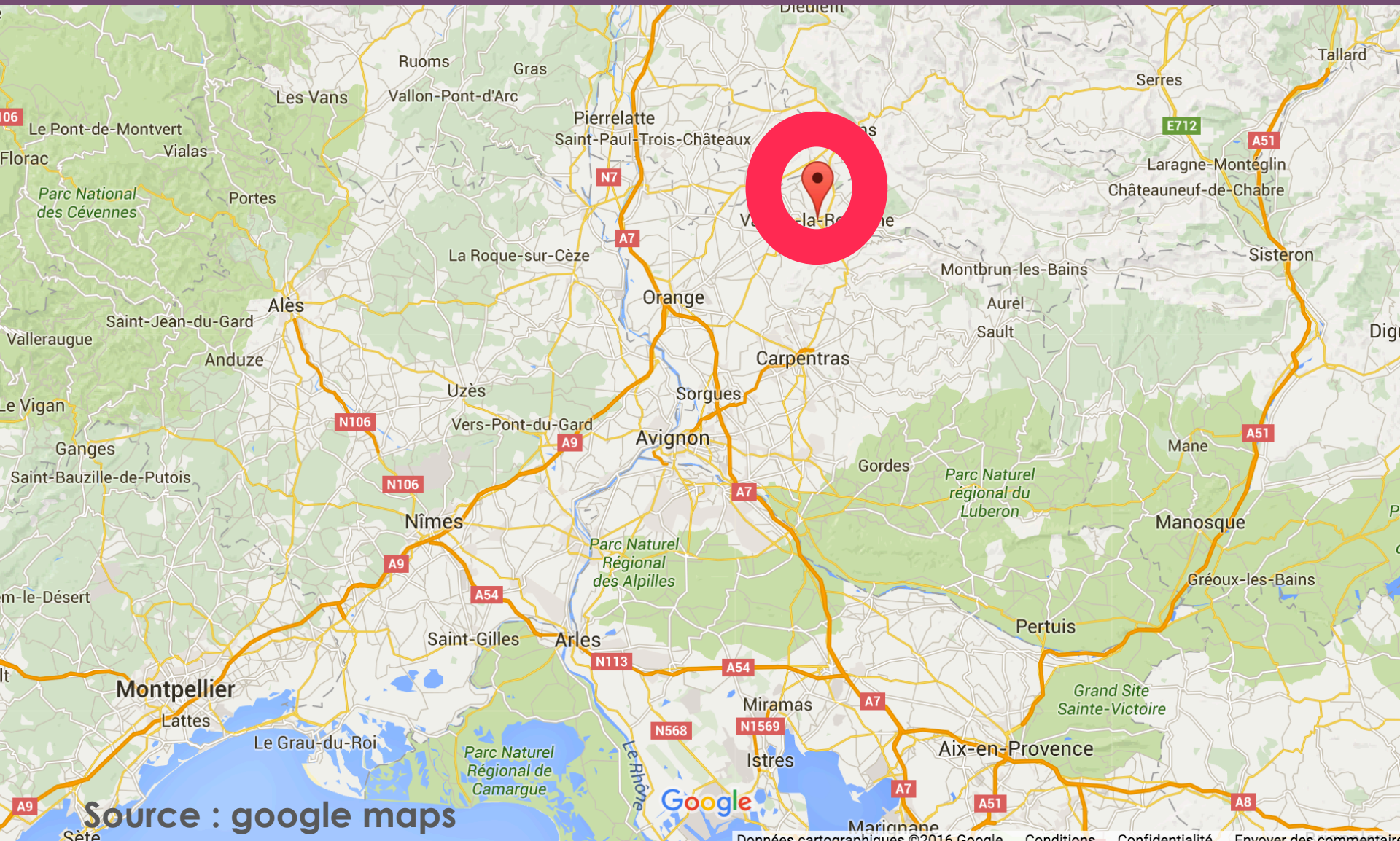
# Benchmark des stratégies de GRC



vaison la romaine



# Vaison la romaine, c'est où ?



Source : google maps

Données cartographiques ©2016 Google. Conditions Confidentialité Envoyer des commentaires

# Pourquoi

l'office de tourisme  
s'est-il lancé dans la

# GRC ?

# Quelles actions de GRC ?



**Le site internet**

---



**5 entrées pour récolter la donnée**

#1

# Pop-up

SÉJOURNER S'ÉMERVEILLER DÉCOUVRIR VIN INFOS PRATIQUES



MA RECHERCHE

SUR MESURE

## Ma recherche sur mesure

Envie d'être accompagné(e) dans votre découverte ? Sélectionnez les propositions qui vous correspondent et commencez votre aventure en Pays Vaison Ventoux...

JE SUIS -- CHOISISSEZ --

JE RECHERCHE -- CHOISISSEZ --

ET J'AIME -- CHOISISSEZ --

JE VIENS DU  AU

LES PLUS BELLES  
BALADES EN PROVENCE!

JE RECHERCHE

Cheminez en v... votre rythme...

OU

OK

# #2

# Inscription sur le site internet

vaison  
ventoux  
tourisme

SEJOURNER S'ÉMERVEILLER DÉCOUVRIR VIN INFOS PRATIQUES

## POURQUOI S'INSCRIRE SUR NOTRE SITE ?

Pour vous inscrire, remplissez le formulaire ci-contre. Une fois rempli, il vous suffira de renseigner votre identifiant et votre mot de passe pour vous connecter et retrouver vos favoris et l'historique de vos visites.

## S'INSCRIRE VIA FB OU G+

Vous avez un compte Facebook ? Google + ? Gagnez du temps en vous connectant directement à votre réseau social favori !

FACEBOOK CONNECT

GOOGLE + CONNECT

*N.B. : Les champs marqués d'un \* doivent être complétés!*

Nom d'utilisateur

désiré \*

Mot de passe

Répétez

M./Mme: \*   M.

Mme

Prénom \*

Nom \*

Adresse

Localité

Pays \*

Code postal \*

Telephone

Courrier électronique \*

Veillez entrer ici le



# #3

# Demande de contact

vaison ventoux tourisme

ACCUEIL SÉJOURNER S'ÉMERVEILLER DÉCOUVRIR VIN INFOS PRATIQUES

MA RECHERCHE SE CONNECTER

## AGENDA

68 résultats

CATÉGORIE(S) --- Tous ---

QUAND ? Du Date de début au Date de fin

LOCALISATION --- Tous ---

Liste Grille Afficher la carte Recevoir par e-mail

1

**Du Mar 01 Sep 2015  
au Jeu 30 Jun 2016**

**LES ATELIERS DÉGUSTATION HORS SAISON DE LA CAVE DU BON ANGE**

### PLUS D'INFOS

Vous souhaitez recevoir notre prochain agenda ? Laissez-nous votre e-mail, vous le recevrez très vite !

nom

prénom

mon adresse e-mail **OK**



# #4

# Demande de brochure

vaison ventoux tourisme

ACCUEIL SÉJOURNER S'ÉMERVEILLER DÉCOUVRIR VIN INFOS PRATIQUES

MA RECHERCHE SE CONNECTER

## AGENDA

68 résultats

CATÉGORIE(S) --- Tous ---

QUAND ? Du Date de début au Date de fin

LOCALISATION --- Tous ---

Liste Grille Afficher la carte Recevoir par e-mail

1

**Du Mar 01 Sep 2015  
au Jeu 30 Jun 2016**

**LES ATELIERS DÉGUSTATION HORS SAISON DE LA CAVE DU BON ANGE**

### PLUS D'INFOS

Vous souhaitez recevoir notre prochain agenda ? Laissez-nous votre e-mail, vous le recevrez très vite !

nom

prénom

mon adresse e-mail **OK**

# #5

# Inscription à la newsletter

vaïson  
ventoux  
tourisme

SEJOURNER SEMERVELLER DÉCOUVRIR VIN INFOS PRATIQUES

MA RECHERCHE SE CONNECTER

Accueil / Newsletter

## NEWSLETTER

Ici, vous allez pouvoir vous abonner à notre newsletter. Laissez-nous votre email et recevez régulièrement des informations et bons plans sur le territoire.

Civilité (\*)  Monsieur  Madame

Nom (\*)

Prénom (\*)

Adresse (\*)

Complément d'adresse

Code postal (\*)

Ville (\*)

Pays (\*)

Téléphone

Mobile

Email (\*)

Langue  
 Français  Anglais

Abonnement à la newsletter :  
 Agenda

Je suis intéressé par :  
 Sites archéologiques de Vaison  
 Villages de Provence  
 Vin  
 Cyclo-tourisme  
 Randonnée pédestre  
 Art / Artisans  
 Baignade / Eau  
 Détente / Remise en forme  
 Festivités  
 Loisirs de plein air  
 Oenotourisme  
 Patrimoine, Musées et visites



**LESCARROZ**

HAUTE SAVOIE - MONT BLANC

# Les Carroz d'Arâches, c'est où ?



Source : google maps

# Pourquoi

l'office de tourisme  
s'est-il lancé dans la

# GRC ?

# Quelles actions de GRC ?

1 >

Mailing personnalisé

---

2 >

Newsletters thématiques

---

3 >

Packages personnalisés

---

4 >

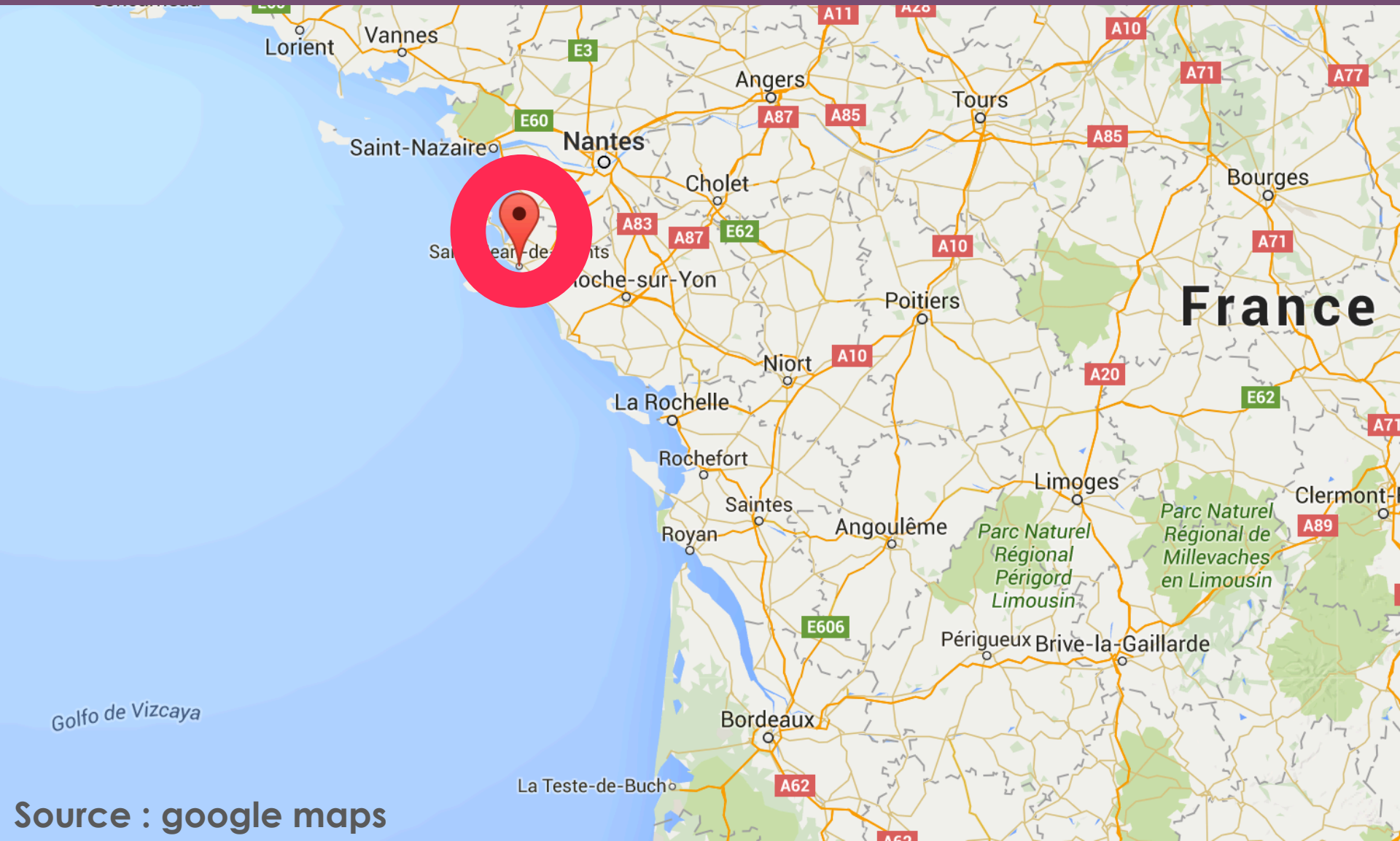
Procédures de récolte à l'accueil





**Saint Jean de Monts**

# St Jean de Monts, c'est où ?



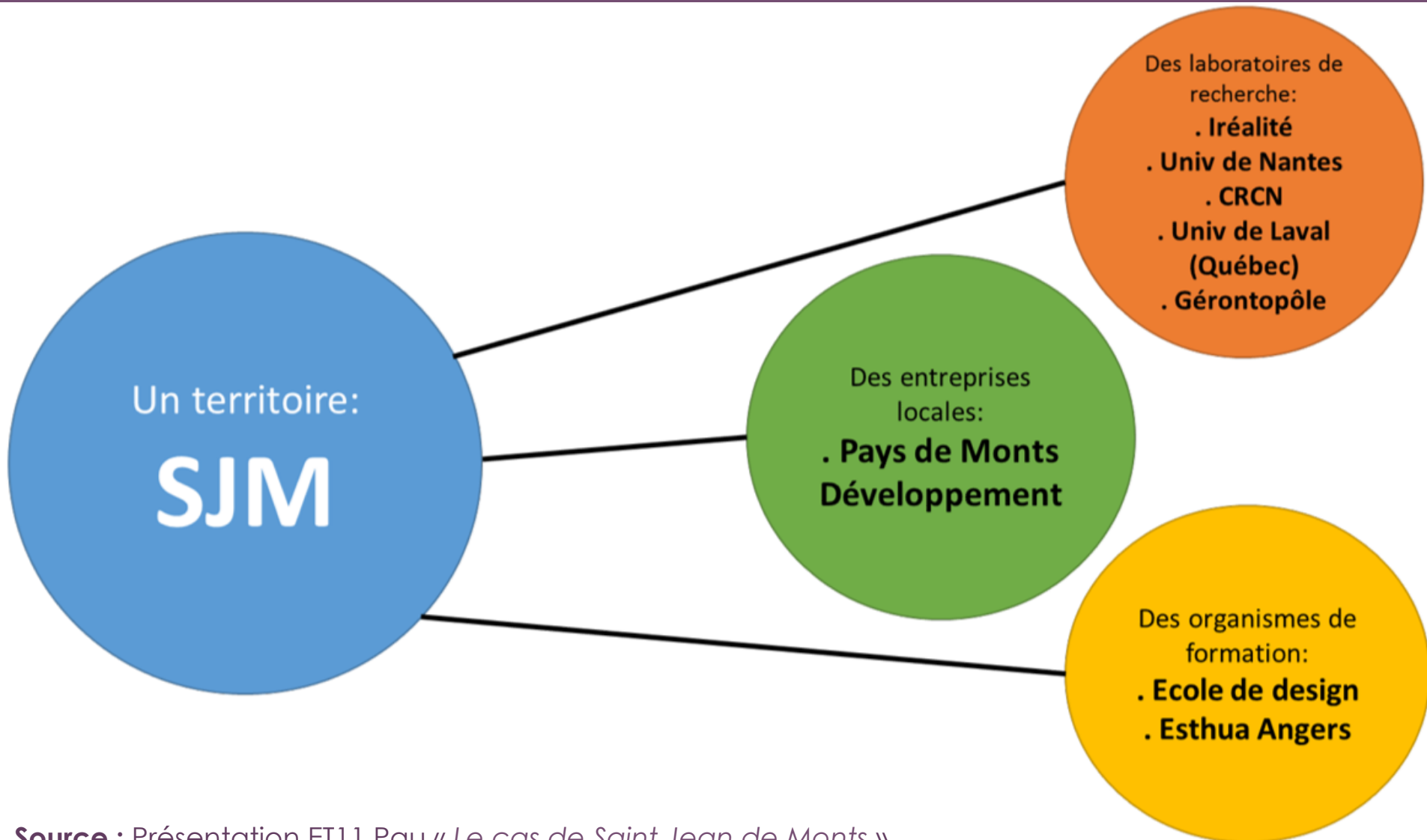
Source : google maps

# Pourquoi

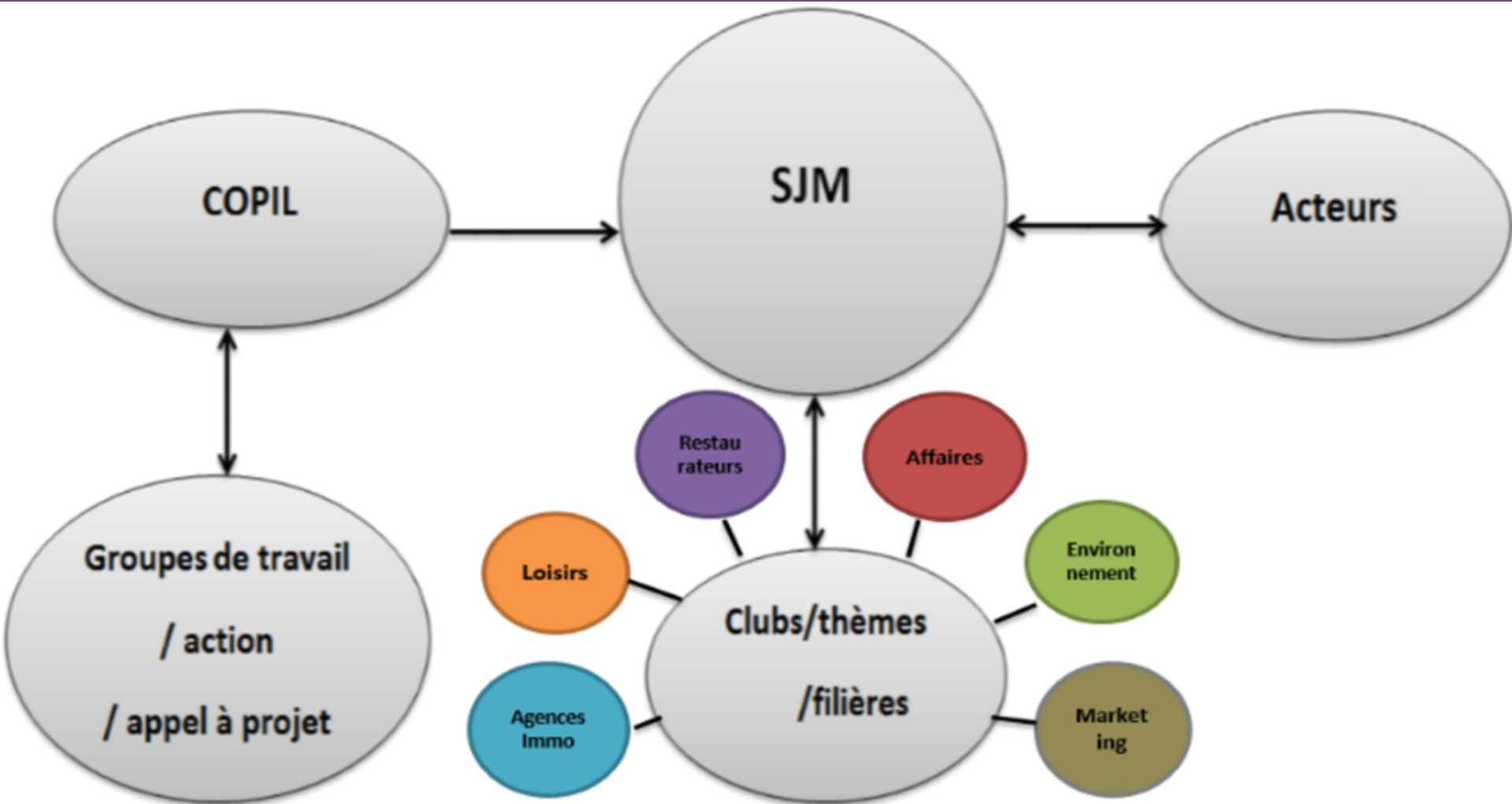
l'office de tourisme  
s'est-il lancé dans la

# GRC ?

# L'organisation en cluster



# La stratégie : la gouvernance



# Quelles actions de GRC ?





# Les actions de GRC



The poster is titled "Quel St Jean-de-Monts êtes-vous ?" and features a woman on the left and a man on the right. The text on the poster includes:

- ENCOURTE
- CULTURE
- NATURE
- SPORT

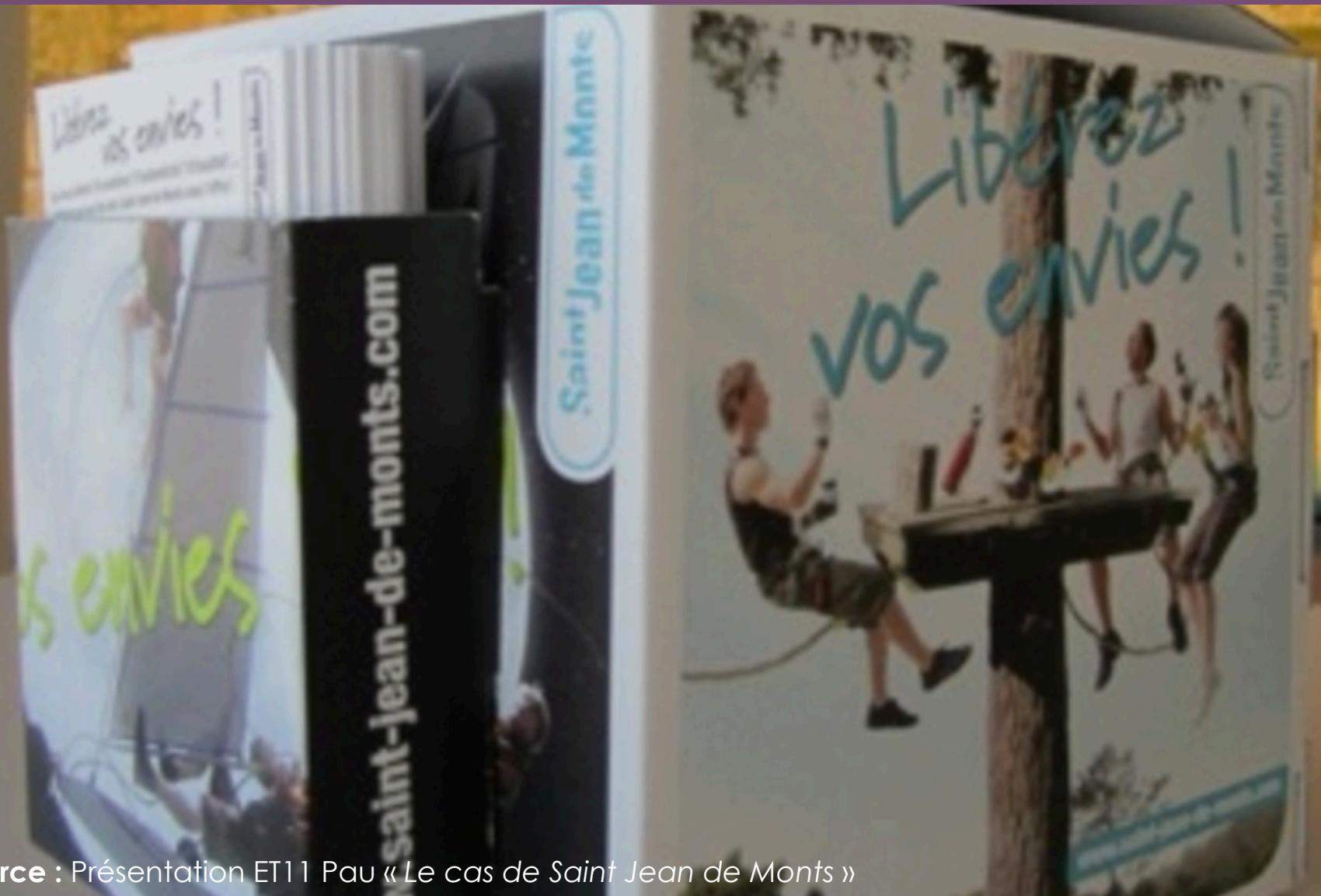
**Quel St Jean-de-Monts êtes-vous ?**

**JOUEZ ET TENTEZ DE GAGNER UN SÉJOUR À SAINT-JEAN-DE-MONTS COMPRENANT :**

- UN NUIT DANS UN HÔTEL ★★★
- UNE EXPÉRIENCE SPA
- UNE SORTIE NATURE AVEC UN GUIDE

**PARTICIPEZ**

# Les actions de GRC







# Val Thorens, c'est où ?




# Pourquoi


l'office de tourisme  
s'est-il lancé dans la

# GRC ?


# Val Thorens et la GRC

-  **Fédérer les acteurs du territoire**


---

-  **Connaître ses clients**

---

-  **Hyper-personnaliser l'offre client**

---

-  **Développer son chiffre d'affaires**



**VT**  
PASS



Val Thorens

# Exemples de services du VT PASS

**VT**  
PASS



VTPass,  
l'indispensable  
de votre séjour

25 avantages pour 25€



**Test de produit en avant  
première**

---

# TESTER LA NOUVELLE CAMERA D'ACTION TOMTOM BANDIT.



Filmez, montez et partagez vos exploits en quelques minutes ! [Découvrez la caméra d'action TomTom Bandit.](#)

Office de Tourisme  
Maison de Val Thorens  
+33 (0)4 79 00 07 08  
[valtho@valthorens.com](mailto:valtho@valthorens.com)  
[www.valthorens.com](http://www.valthorens.com)

**VOIR LES CONDITIONS**



## TESTER LA NOUVELLE CAMERA D'ACTION TOMTOM BANDIT.

### LES CONDITIONS

Prêt limité à la journée. Sous réserve de disponibilité et des conditions d'utilisation de la caméra. Réservation obligatoire à l'Office de Tourisme la veille du jour de l'utilisation avant 18h. Signature obligatoire du document d'utilisation remis le jour de la réservation.



**ACHETER VOTRE VT PASS**

**MASQUER LES CONDITIONS**



# Exemples de services du VT PASS

**VT**  
PASS



VTPass,  
l'indispensable  
de votre séjour

25 avantages pour 25€



**Test de produit en avant  
première**

---



**Réduction chez un  
prestataire de la station**

---



**50 % DE RÉDUCTION SUR  
VOTRE ACCÈS AQUA-SPA LE  
SAMEDI**

Centre Sportif de Val Thorens  
+ 33 (0)4 79 00 00 76  
[valthorens@sogevab.com](mailto:valthorens@sogevab.com)  
[boutique.sogevab.com](http://boutique.sogevab.com)

**VOIR LES CONDITIONS**



**50 % DE RÉDUCTION SUR  
VOTRE ACCÈS AQUA-SPA  
LE SAMEDI**

**LES CONDITIONS**

Valable le samedi de votre départ



**ACHETER VOTRE VT PASS**

**MASQUER LES CONDITIONS**



# Exemples de services du VT PASS

**VT**  
PASS



VTPass,  
l'indispensable  
de votre séjour

25 avantages pour 25€



**Test de produit en avant première**

---



**Réduction chez un prestataire de la station**

---



**Un service de conciergerie**

---





## CONCIERGERIE VAL THORENS 24H/24 ET 7J/7

## CONCIERGERIE VAL THORENS 24H/24 ET 7J/7

### LES CONDITIONS

Numéro disponible sur votre pass et votre mail de confirmation.

Et si vous faisiez une surprise à votre épouse pour son anniversaire ? Pourquoi ne pas vous faire livrer une fondue ce soir à l'appartement ?

Aucun souci, un **concierge 24h/24 - 7j/7 vous est réservé.**



**ACHETER VOTRE VT PASS**

**VOIR LES CONDITIONS**



**MASQUER LES CONDITIONS**





# Exemples de services du VT PASS

**VT**  
PASS



VTPass,  
l'indispensable  
de votre séjour

25 avantages pour 25€



**Test de produit en avant première**

---



**Réduction chez un prestataire de la station**

---



**Un service de conciergerie**

---



**Cours de ski gratuit**



# 1H DE COURS DE SKI « INITIATION AUX DÉBUTANTS ENFANTS ET ADULTES » LE SAMEDI

Évolution 2 Val Thorens  
Immeuble Eskival  
+ 33 (0)4 79 22 61 55  
[valthorens@evolution2.com](mailto:valthorens@evolution2.com)  
[www.evolution2-valthorens.com](http://www.evolution2-valthorens.com)

**VOIR LES CONDITIONS**



# 1H DE COURS DE SKI « INITIATION AUX DÉBUTANTS ENFANTS ET ADULTES » LE SAMEDI

## LES CONDITIONS

- Nombre limité à 16 personnes avec 2 moniteurs diplômés. Cours de 15h45 à 16h45 sur la Place Caron.
- Se présenter le samedi avant 15h au bureau Évolution 2. Être équipé de tout le matériel nécessaire à la pratique de l'activité.



**ACHETER VOTRE VT PASS**

**MASQUER LES CONDITIONS**



**Et encore pleins d'autres  
initiatives !**

#2

Et si je veux me lancer ?



# NOTRE DEFINITION DE LA GRC

Mieux **connaître** le visiteur afin d'améliorer la **qualité** et **l'expérience** vécue lors de son séjour. Le territoire peut donc établir le **contact** avant, pendant et après le **séjour** du visiteur !

# Avant de se lancer

- 1** Avoir un plan marketing définissant sa stratégie, ses objectifs
- 2** Etablir la gouvernance entre les différentes parties prenantes
- 3** Avoir une ou des marques auxquelles s'identifient les prestataires
- 4** Cibler la ou les clientèles sur lesquelles l'OGD souhaite travailler
- 5** Avoir une base de données
- 6** Consacrer un budget et des moyens humains compétents
- 7** Avoir conscience que la mise en place d'une stratégie de GRC est un projet à long terme
- 8** Définir les objectifs du lancement de sa stratégie de GRC

# Etapes pour enclencher la démarche

**1**

**Réaliser un benchmark des stations ayant développé la GRC**

**2**

**Initier une culture de la GRC sur son territoire**

**3**

**Identifier les points de contacts et de collecte de l'information**

**4**

**Réaliser un benchmark outils afin de choisir l'outil adapté à tous**



# Étapes pour enclencher la démarche

5

Déterminer les scénarii permettant de qualifier la base de données

6

Déterminer les actions marketing qui seront réalisées

7

Utiliser les actions marketing existantes afin de récupérer de la donnée

# Etapes pour enclencher la démarche

1

Réaliser un benchmark des stations  
ayant développé la GRC

**Et encore pleins d'autres  
initiatives !**

# Etapes pour enclencher la démarche

2

## Initier une culture de la GRC sur son territoire



Au sein de l'office de tourisme qui doit être au cœur de la stratégie



Définir la gouvernance avec les partenaires

# Etapes pour enclencher la démarche

3

## Identifier les points de contacts et de collecte de l'information

↳ Numériques

↳ Office de tourisme

↳ Chez les prestataires

↳ Evènements présents sur le territoire

# Etapes pour enclencher la démarche

4

Réaliser un benchmark outils afin de choisir l'outil adapté à tous



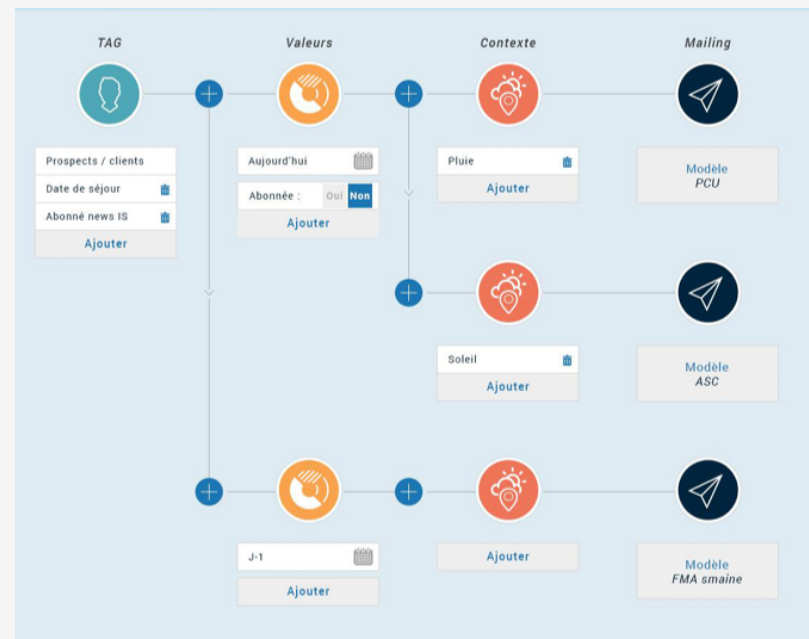
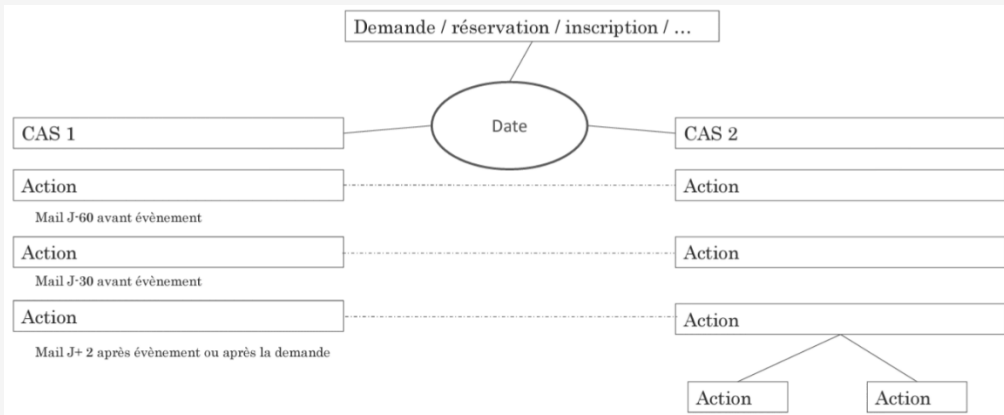
# Etapas pour enclencher la démarche

5

## Déterminer les scénarii permettant de qualifier la base de données



Grâce au marketing automation





# Étapes pour enclencher la démarche

6

## Déterminer les actions marketing qui seront réalisées

↳ Mettre en place des actions pour créer du lien avec le client, dans un esprit de transparence et de confiance

↳ Définir le contenu permettant d'alimenter ces actions

# Etapes pour enclencher la démarche

7

**Utiliser les actions marketing existantes afin de récupérer de la donnée**



Actions sur les réseaux sociaux



Jeux concours



Evènements du territoire



Questionnaires



Demandes d'informations

# Les clés de la réussite



# Pour aller plus loin ...

## Rendez-vous sur notre blog de la GRC !

[ACCUEIL](#)[LA GRC](#)[SE LANCER](#)[BENCHMARK](#)[CONTACT](#)[✦ Créer un site WIX](#)

### DESTINATION RELATION CLIENT

TOURISME BLOG GRC

#### Infographie Les 5 piliers de la relation client sur Twitter

March 13, 2016



A l'issue d'une enquête menée auprès des twittos français, le réseau social délivre quelques conseils clés pour réussir sa relation client sur Twitter

Retrouvez cet article sur : [www.relationclientmag.fr](http://www.relationclientmag.fr) - "Les 5 piliers de la relation client sur Twitter"

Keep Reading

<http://destinationgrc.wix.com/destinationgrc>

**MERCI DE VOTRE  
ATTENTION**



**#BISCA**