



Une GRC intégrée au Système d'Information Touristique



COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME



La **relation client** c'est la prise en compte des **attentes du client** à tous les instants.

Il est donc nécessaire de bien connaître ses clients pour adapter son offre et bien répondre à leurs demandes.

Le client a besoin de **personnalisation** : être considéré comme un individu mais aussi avec prise en compte de ses centres d'intérêt.

Le client a enfin besoin **d'assurance** et de **réassurance** avant et pendant le séjour via des enquêtes et des conseils afin qu'il vive la meilleure expérience.

Tourinsoft v5

L'outil Tourinsoft a été choisi pour gérer la base de données SIRTAQUI mais aussi pour plusieurs modules qui évoluent pour s'adapter à nos besoins.

Fin 2015 vient de nous être livré une suite de modules qui s'imbriquent, permettant une **relation client professionnelle** :

Gestion de l'accueil – E-marketing – Thèmes affinitaires – Segmentation – Profiling – Webmarketing – Newsletter – Suivi des campagnes - Marketing automation...

.



Connaitre son client et ses attentes :

La Gestion de l'accueil permet de créer une base de données client et de la qualifier par rapport à ses demandes, son origine, son type de demande...

OLOVIER TTEST2 / OT TEST

1 +

Traitement Traitement différé Annuler En attente de traitement Traitement multiple

→ Associer un contact

CP FRANCE

Brochures

| Nom | Qté | Stock | PDF | Url |
|--|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Guide Loisirs | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Plan de ville | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Guide Eté | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

0 autre brochure

→ Autres brochures

Documents

Réponses prédéfinies

- liste des cidreries
- pack accueil

Mode de contact

Guichet Téléphone **E-Mail** Courrier Formulaire de contact Nomade

Mode de réponse

Chat Courrier **E-mail** Fax Orale Réseaux sociaux SMS

Thèmes affinitaires

Non renseigné Béarn Culture et Patrimoine Famille Gastronomie

Type de contact

Groupe Individuels Individuels avec enfants Pros du tourisme Spécificité OT

Nombre de personne 1

Motif de séjour

Affaires Agrément Itinérance (1) Résident permanent Santé

Mode d'hébergement du visiteur

Hôtel Camping Famille/amis Camping-car Chambre d'hôtes

Demande d'activités et loisirs

Oenotourisme Animations / manifestations Activités de plein air (8) Gastronomie

Visites / Patrimoine

220 000 CONTACTS
AVEC UN MAIL DANS LE 64

LA COLLECTE DE L'INFORMATION

Collecter les informations clients par tous les moyens : mails, formulaires de contacts sur les sites internet, inscriptions aux newsletters, informations des systèmes de réservation, wifi territorial, questionnaires satisfaction... **Tous ces moyens alimentent et complètent la fiche du prospect.**



Raison sociale :

Civilité* : -- Sélectionnez un élément -- ▾

Nom* :

Prénom* :

Adresse* :

Adresse suite :

Code postal* :

Commune* :

Pays : -- Sélectionnez un élément -- ▾

E-mail* :

Je souhaite m'inscrire à la newsletter :

Je suis plutôt :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Béarn | <input type="checkbox"/> Pays Basque |
| <input type="checkbox"/> Culture et Patrimoine | <input type="checkbox"/> Rando et Nature |
| <input type="checkbox"/> Famille | <input type="checkbox"/> Surf |
| <input type="checkbox"/> Gastronomie | <input type="checkbox"/> Thalasso et Thermalisme |
| <input type="checkbox"/> Golf | |

**RE-QUALIFICATION DES CONTACTS
VIA UN MAIL + QUESTIONNAIRE WEB
POUR INSCRIPTION NEWSLETTER ET
THEMES AFFINITAIRES :**

- OT BAYONNE
- TERRE ET CÔTE BASQUE

Nous souhaiterions pouvoir vous écrire pour vous proposer des offres vous correspondant.

[Cliquez-ici](#)

[Gardons le contact](#)

LES THEMES AFFINITAIRES

Tagger l'offre et les contenus de newsletter avec des **thèmes affinitaires** qui qualifieront les cibles de clientèle.

| Thèmes affinitaires | | Retour | Ajouter | Historique |
|-----------------------|---------------------|--------|---------|------------|
| Thème affinitaire | Bordereaux associés | | | |
| Béarn | 36 | | | |
| Culture et Patrimoine | 2 | | | |
| Famille | 36 | | | |
| Gastronomie | 2 | | | |
| Golf | 2 | | | |

Dans un mailing :

Thèmes affinitaires à associer aux liens :

| URL | Thème(s) affinitaire(s) associé(s) |
|---|------------------------------------|
| http://gastronomie.tourisme64.com/vins-degustations/juranc-on/ | 1 sélectionné(s) ▼ |
| http://patrimoine.tourisme64.com/ | 1 sélectionné(s) ▼ |
| http://pays-basque.tourisme64.com/mouvement/sur-les-greens/ | 1 sélectionné(s) ▼ |

Générer l'envoi d'un rapport

Mail de confirmation de déclenchement de la campagne

Étape précédente | Enregis

Filtre:

 Tout cocher
 Tout décocher
Gastronomie
 Golf
 Hébergement
 Pays Basque



UN PROSPECT QUALIFIÉ

Prospect

E-marketing

| Thèmes affinitaires | Date de l'action | Provenance du profiling |
|----------------------|------------------|-------------------------|
| Gastronomie, Famille | 16/03/2016 | Questionnaire Web |

Tracking web marketing [Ajouter](#)

| Offre visitée | Date du tracking | Ordre | | | |
|---|------------------|-------|--|--|--|
| HOTAQU06401U8WZE:Hôtel Bel Air | 16/03/2016 | ↓ | | | |
| HOTAQU06401U8WZG:Best Western Hôtel Colbert | 16/03/2016 | ↑ ↓ | | | |

Achats [Ajouter](#)

| Date de la vente | Type d'achat | Identifiant offre | Libellé achat | Quantité | Prix | Date de début de consommation | Date de fin de consommation | Ordre | | | |
|------------------|------------------------|-------------------|---------------------------------|----------|------|-------------------------------|-----------------------------|-------|--|--|--|
| 08/03/2016 | Locations saisonnières | | Chalets d'iraty - Chalet Anie 4 | | | 27/04/2016 | 29/04/2016 | | | | |

Newsletter [Ajouter](#) Fermer X

Newsletter

Date d'inscription :

Langue d'inscription :

Type d'inscription à la newsletter : Site web grand public OT Site CDT Non renseigné
 Site web Pays Site Commerce

Statut d'inscription à la newsletter : Inscription Désinscription Non renseigné

Date de désinscription :

Type client Newsletter :

Newsletter de désinscription :

[Valider](#) [Annuler](#)

LE PROFILING - SEGMENTATION

Cibler les newsletters en fonction du **profil client** pour lui envoyer une offre adaptée.

Profiling

Général Historique

Retour Enregistrement final

Gestion des segments

Profiling

1. Sélectionner les critères de segmentation

| | | | |
|--|--------------------------|--|-------------------------------------|
| — Du | - | | <input type="checkbox"/> |
| — Au | - | | <input type="checkbox"/> |
| — Autres informations sur le prospect | - | | <input type="checkbox"/> |
| — Antenne Pau | - | | <input type="checkbox"/> |
| Communication et participation | | | |
| Newsletter/Newsletter | | | |
| — Date d'inscription | - | | <input type="checkbox"/> |
| — Langue d'inscription | - | | <input type="checkbox"/> |
| — Type d'inscription à la newsletter | - | | <input type="checkbox"/> |
| — Statut d'inscription à la newsletter | - | | <input type="checkbox"/> |
| — Date de désinscription | - | | <input type="checkbox"/> |
| — Type client Newsletter | - | | <input type="checkbox"/> |
| — Newsletter de désinscription | - | | <input type="checkbox"/> |
| Participation Web 2.0/Participation Web 2.0 | | | |
| — Date de participation | - | | <input type="checkbox"/> |
| — Espace de participation | - | | <input type="checkbox"/> |
| — Type de participation | - | | <input type="checkbox"/> |
| — Notation | - | | <input type="checkbox"/> |
| E-marketing | | | |
| E-marketing/E-marketing | | | |
| — Thèmes affinitaires | Famille, Rando et Nature | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| — Date de l'action | - | | <input type="checkbox"/> |
| — Provenance du profiling | - | | <input type="checkbox"/> |
| — Valeur associée au seuil | - | | <input type="checkbox"/> |
| Tracking web marketing/Tracking web marketing | | | |
| — Date du tracking | - | | <input type="checkbox"/> |
| Achats/Achats | | | |
| — Origine vente | - | | <input type="checkbox"/> |
| — Date de la vente | 01/01/2016 - | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| — Type d'achat | - | | <input type="checkbox"/> |

2. Segmentation des prospects

| Intersection | Count |
|---|-------|
| Thèmes affinitaires : Famille (89) & Thèmes affinitaires : Rando et Nature (412) | 213 |
| Thèmes affinitaires : Famille (89) & Date de la vente : 01/01/2016 - (38) | 32 |
| Thèmes affinitaires : Rando et Nature (412) & Date de la vente : 01/01/2016 - (38) | 161 |
| Thèmes affinitaires : Famille (89) & Thèmes affinitaires : Rando et Nature (412) & Date de la vente : 01/01/2016 - (38) | 0 |

3. Sauvegarde du segment

Segment sélectionné :

- ▶ Thèmes affinitaires : Rando et Nature
- ▶ Date de la vente : 01/01/2016 -

Nom du segment :

Affichage sur la page d'accueil :

NEWSLETTER

Envoyer des **newsletters de qualité**, gérer le **tracking** et suivre le taux d'engagement des **campagnes**.

The screenshot shows a newsletter editor interface. On the left is a sidebar with a menu titled 'AJOUTER DES BLOCS' (Add blocks) containing options like 'Texte & Image', 'Image & Texte', 'Texte / Image', 'Image / Texte', 'Image / Texte / Bouton', 'Texte', 'Image', 'Bouton', 'Boutons Sociaux', 'Séparateur', and 'Offres touristiques'. Below this is a 'CONFIGURATION' section with 'En tête'. The main editor area has a top bar with 'APERCU' and a link 'Voir le contenu de ce mail en ligne'. The content area is divided into sections: a 'BANNIÈRE' (Banner) section with a black background and white text 'BÉARN Pyrénées Pays BASQUE', a text section with a placeholder '[Civilité] [Prénom] [Nom]', and a large image section showing a coastal town. Each section has a color picker and a 'View' icon.

**NOUVEAUTÉ MARS 2016 :
INTEGRATION DES OFFRES
TOURISTIQUES**

Nos rendez vous de la semaine

Bayonne ville d'Art et d'histoire

du vendredi 1 janvier 2016 au samedi 31 décembre 2016
Office de Tourisme
Place des Basques
Tous les jours, départ de visites guidées de Bayonne, par des guides conférenciers. A la découverte du patrimoine de la culture et de la gastronomie...
Renseignements et réservations à l'office de tourisme.

Foire au Jambon

Affichage de votre mail dans les messageries

Android 4.4

AOL Mail (Chrome)

AOL Mail (E)

Gmail (Explorer)

Gmail (Firefox)

Gmail App (

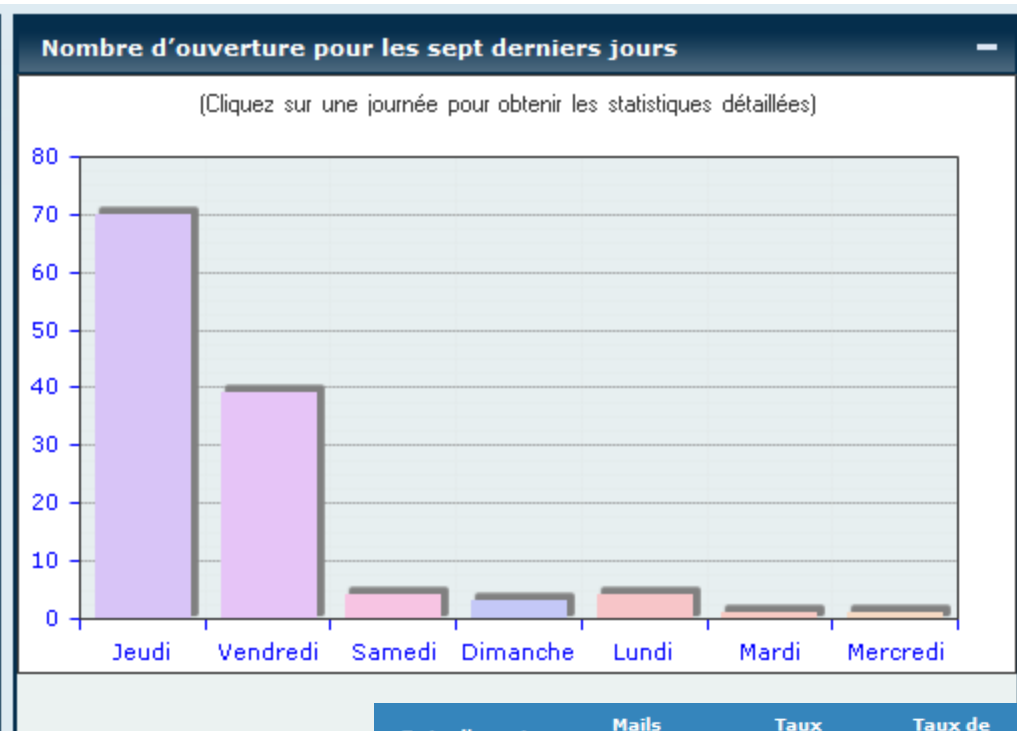
NEWSLETTER

- Mails en attente
- Mails planifiés
- Mails envoyés
- Tracking
- Calendrier e-mailing
- Suivi des campagnes
- NPAI/SPAM

Un instant
Basque
29/01/2015 17:03:39

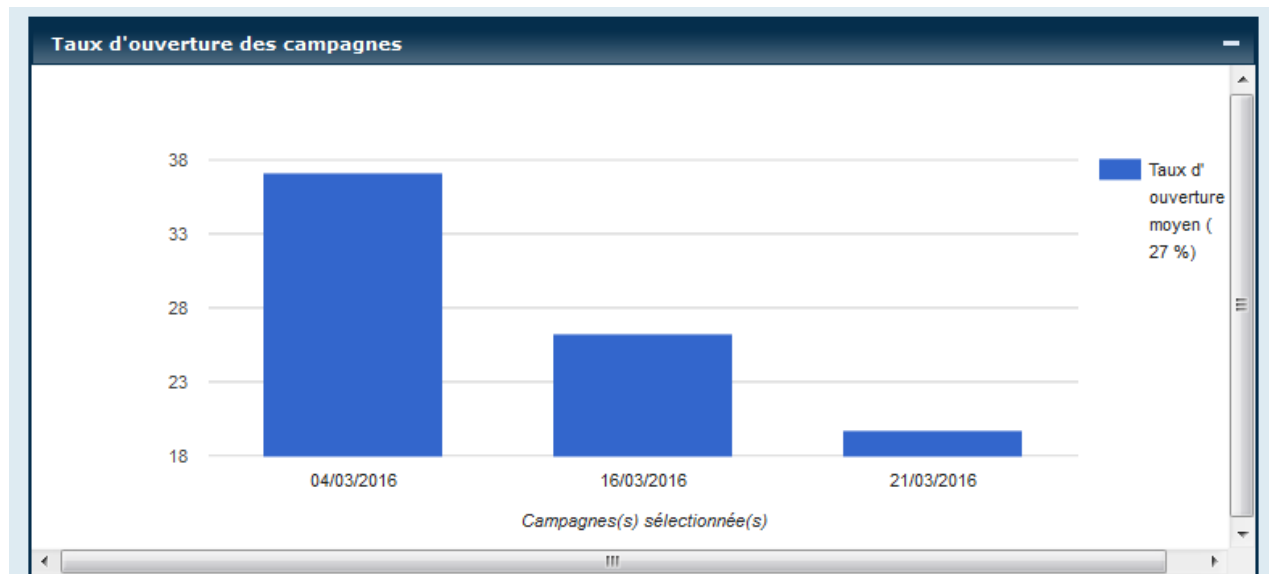
- 556 mail(s) envoyé(s)**
- 23,74 % d'ouverture (132 emails)**
- 0 % de désabonnés**
- 21,04 % de clics**
- 96,04 % de délivrabilité**
- 22 en NPAI/SPAM :**

 - 20 NPAI
 - 0 adresse email invalide
 - 2 mailing non souhaité



| Date d'envoi | Mails envoyés | Taux d'ouverture | Taux de clics | Taux de désabonnement |
|------------------------|---------------|------------------|---------------|-----------------------|
| 16/03/2016 12:06:24 | 93 | 40.86 % | 29.03 % | 0 % |
| 16/03/2016 10:15:45 | 26 | 11.54 % | 3.85 % | 0 % |
| 16/03/2016 10:08:59 | 36 | 50 % | 27.78 % | 0 % |
| 15/03/2016 17:15:28 | 1096 | 26.73 % | 10.77 % | 0 % |
| 15/03/2016 15:15:49 | 10 | 30 % | 0 % | 0 % |
| 14/03/2016 16:59:11 | 8 | 62.5 % | 12.5 % | 0 % |

NEWSLETTER



Relance de mails

| | |
|--|--|
| 22.49 % (358) de contact(s) qui ont ouvert le mail | |
| 9.92 % (158) de contact(s) avec ouverture alternée | |
| 67.59 % (1076) de contact(s) qui n'ont ouvert aucun mail | |

Du au Echelle :

Evolution du taux d'ouverture sur une période

Grandes dates 2016

Ne manquez pas **les grands événements** de l'année, consultez notre agenda pour participer à nos rendez-vous gastronomiques, nos concerts, nos grands événements sportifs...

10 clics, 0,95%

[En savoir +](#)

