



# Le Marketing Automation



COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME

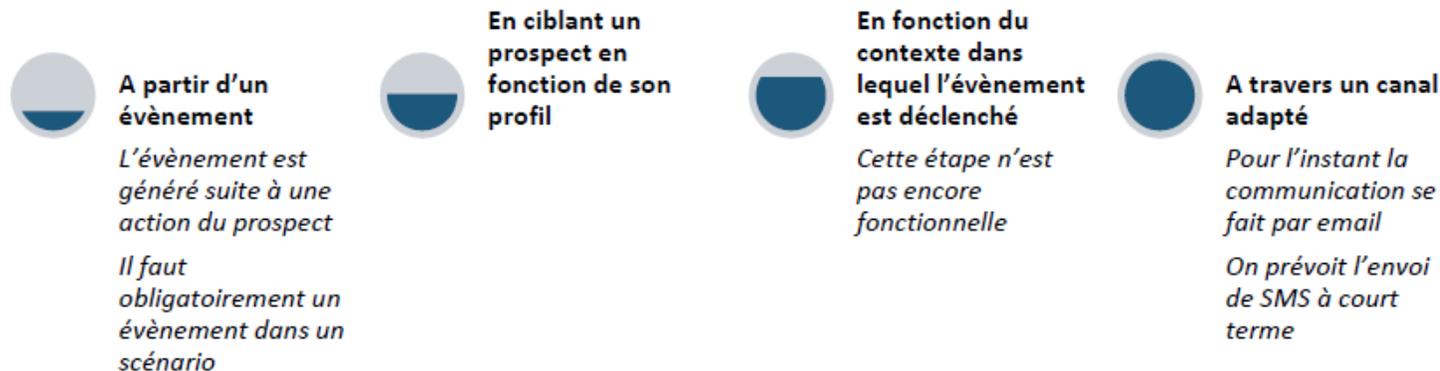
# LE MARKETING AUTOMATION

## L'automatisation de la relation client

C'est le nouveau module Tourinsoft livré en janvier 2016.

Vous définissez des **scénarios** afin d'envoyer des **mails automatisés** à vos prospects et leur apporter des **informations pertinentes** à différentes phases du séjour.

## Gérer ses scénarii d'interaction avec les prospects :



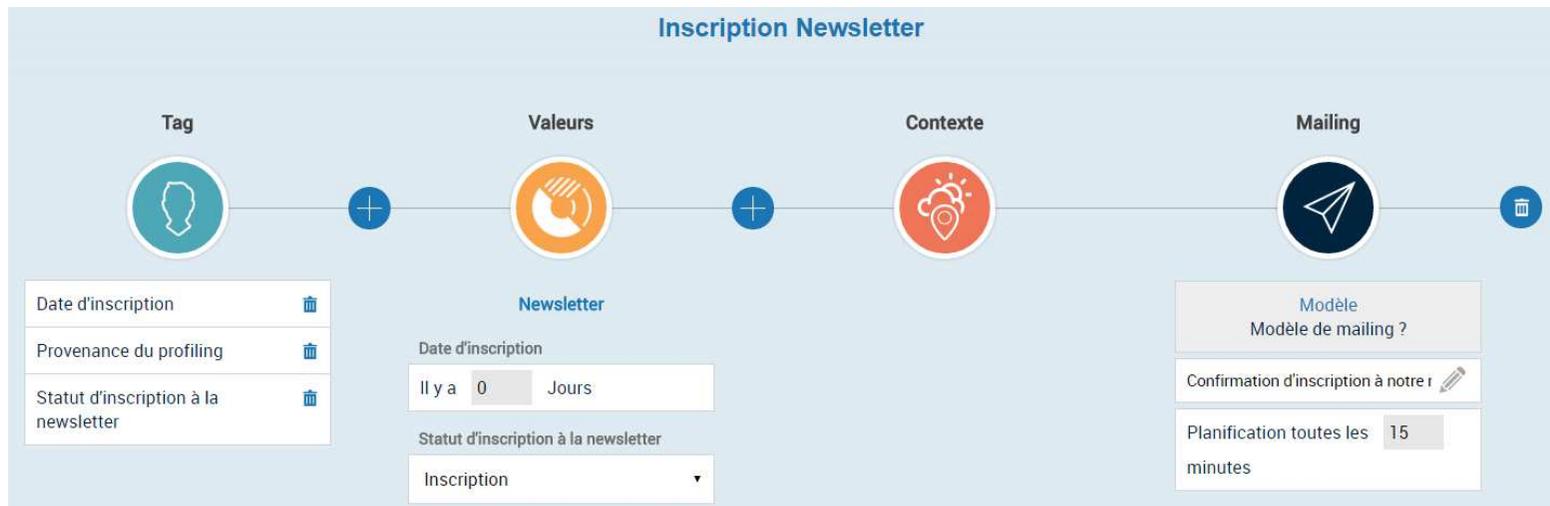
# ENVOI DES MAILS



Règle anti-spam : Envoi des mails entre 8h00 et 20h00 (jamais pendant la nuit).

A partir de 8h, envoi d'un mail à toutes les cibles définies dans un scénario.  
Un filtre contraint le système **à un seul envoi** par scénario par jour et par prospect.

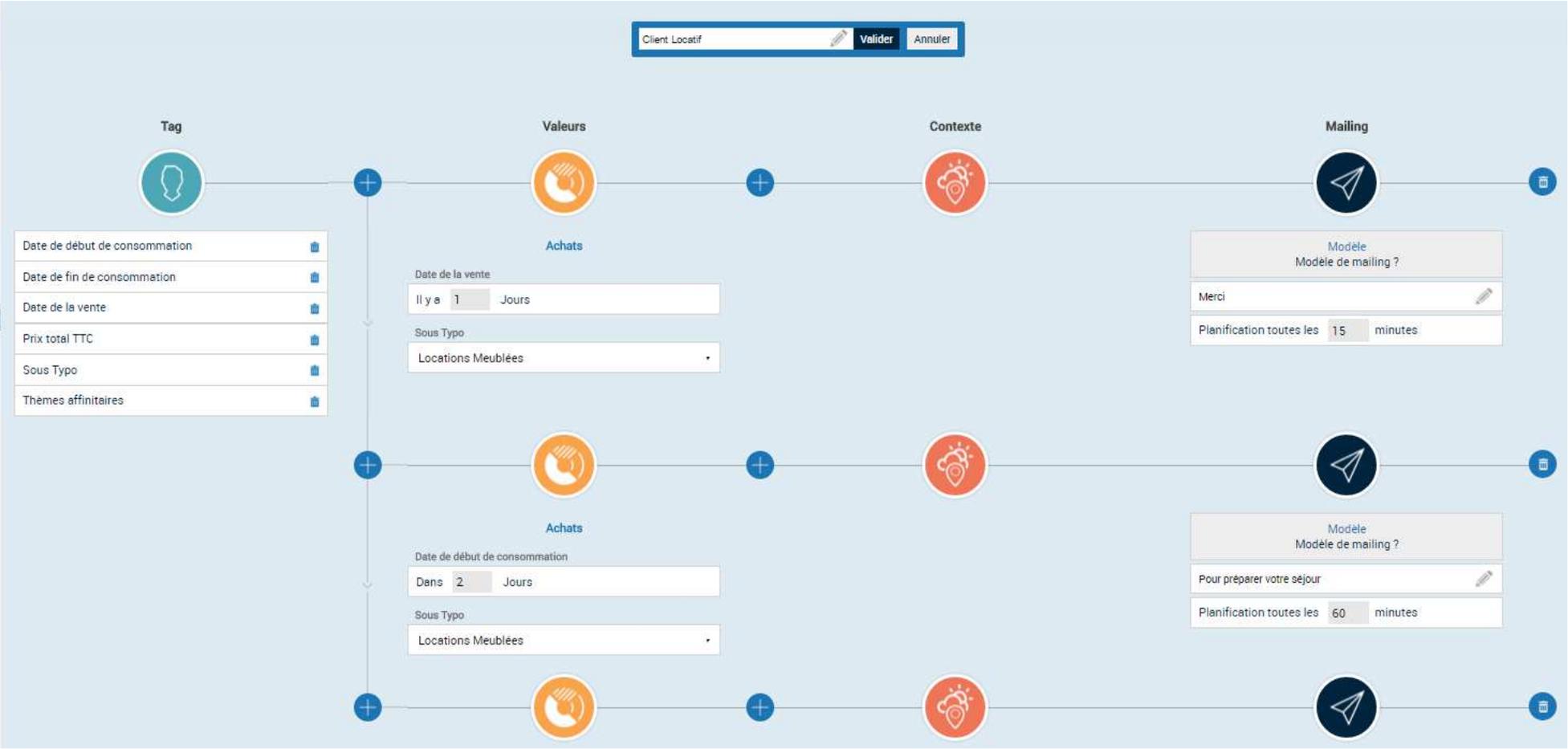
Exemple de scénario : envoi automatique de mail confirmation inscription newsletter :



## EXEMPLE DE SCENARIO EN FONCTION DU CYCLE CLIENT :

- **Au lendemain de l'achat** d'un séjour : envoi d'un mail de remerciement et de proposition d'inscription à une Newsletter ou qualification des thèmes affinitaires.
- **2 jours avant le séjour** : transmettre les informations pratiques de séjour et la liste des animations de la semaine à venir.
- **Pendant le séjour** : transmettre les activités à réaliser sur votre territoire en fonction de la météo et thèmes affinitaires.
- Si montant **achat supérieur à une valeur**, offrir un cadeau ou coupon à venir chercher à l'OT (client VIP).
- **Après le séjour** : envoi d'un questionnaire de satisfaction

# EXEMPLE DE SCENARIO EN FONCTION DU CYCLE CLIENT :



**Achats**

Date de début de consommation  
Il y a 1 Jours

Prix total TTC  
Supérieur(e) à 200

Sous Typo  
Locations Meublées

**Modèle de mailing ?**  
Venez chercher votre carte VIP  
Planification toutes les 15 minutes

**Achats**

Date de début de consommation  
Il y a 2 Jours

Sous Typo  
Locations Meublées

**Modèle de mailing ?**  
Nos offres rando et famille  
Planification toutes les 15 minutes

**E-marketing**

Thèmes affinitaires

- Rando et Nature
- Famille

Ajouter des valeurs

**Achats**

Date de fin de consommation  
Il y a 8 Jours

Sous Typo  
Locations Meublées

**Modèle de mailing ?**  
Questionnaire satisfaction  
Planification toutes les 15 minutes

## **ENJEUX / ORGANISATION / GOUVERNANCE POUR LE BEARN – PAYS BASQUE :**

Il est nécessaire d'investir le secteur de la **relation client** et du **E-marketing**, ce nouvel outil permet de **professionnaliser** ce type d'actions.

**Ensemble, nous sommes plus performants** : nous proposons de mettre en commun les ressources du CDT et des OT en matière de fichiers clients et de connaissance métier. Ainsi nous réussirons ensemble le virage du marketing numérique.

## ENJEUX / ORGANISATION / GOUVERNANCE POUR LE BEARN – PAYS BASQUE :

Le pôle Numérique du CDT64 met en place en 2016 :

- Des **formations communes** avec des **experts du E-marketing** afin de définir les cibles et scénarios contact client.
- Des **formations techniques par petit groupe** sur la partie marketing de l'outil Tourinsoft pour les OT suivant la démarche.
- Un **accompagnement individuel ou par territoire** pour mettre en place techniquement les outils et paramétrages sur tous les supports.