

Océanesque

GESTION DE LA RELATION CLIENT

31 MARS 2016 - DAX

MEDOC
OCEAN
LACANAU
CARCANS-MAUBUISSON
HOURTIN

RELATION CLIENTELE INSTANTANEE : POURQUOI?

- Baisse de fréquentation touristique : besoin d' une nouvelle stratégie GRC
 - 1ere étape : relation personnalisée avec le visiteur pendant son séjour
 - Service de conciergerie mis en place en 2015 :



CHAT



SMS

CHAT : EN PRATIQUE

- POUR LE VISITEUR : chatter via le site Médoc Océan



- Pendant les heures d'ouverture : en direct
- En dehors des heures d'ouverture : via boîte mail info@medoccocean.com

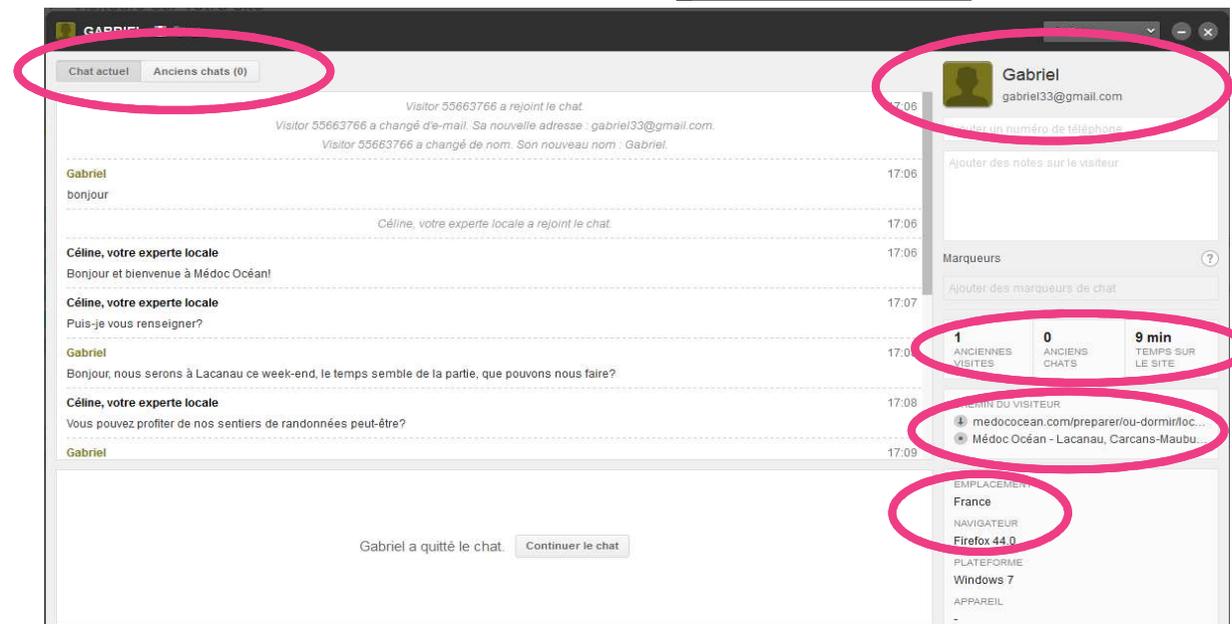
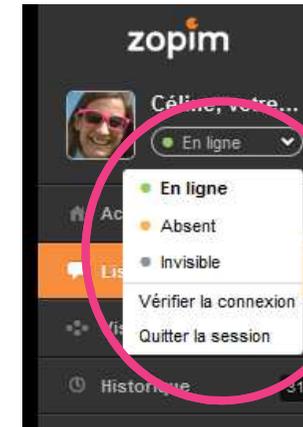
CHAT : EN PRATIQUE

➤ POUR L'EXPERT LOCAL

➤ Outil : ZOPIM



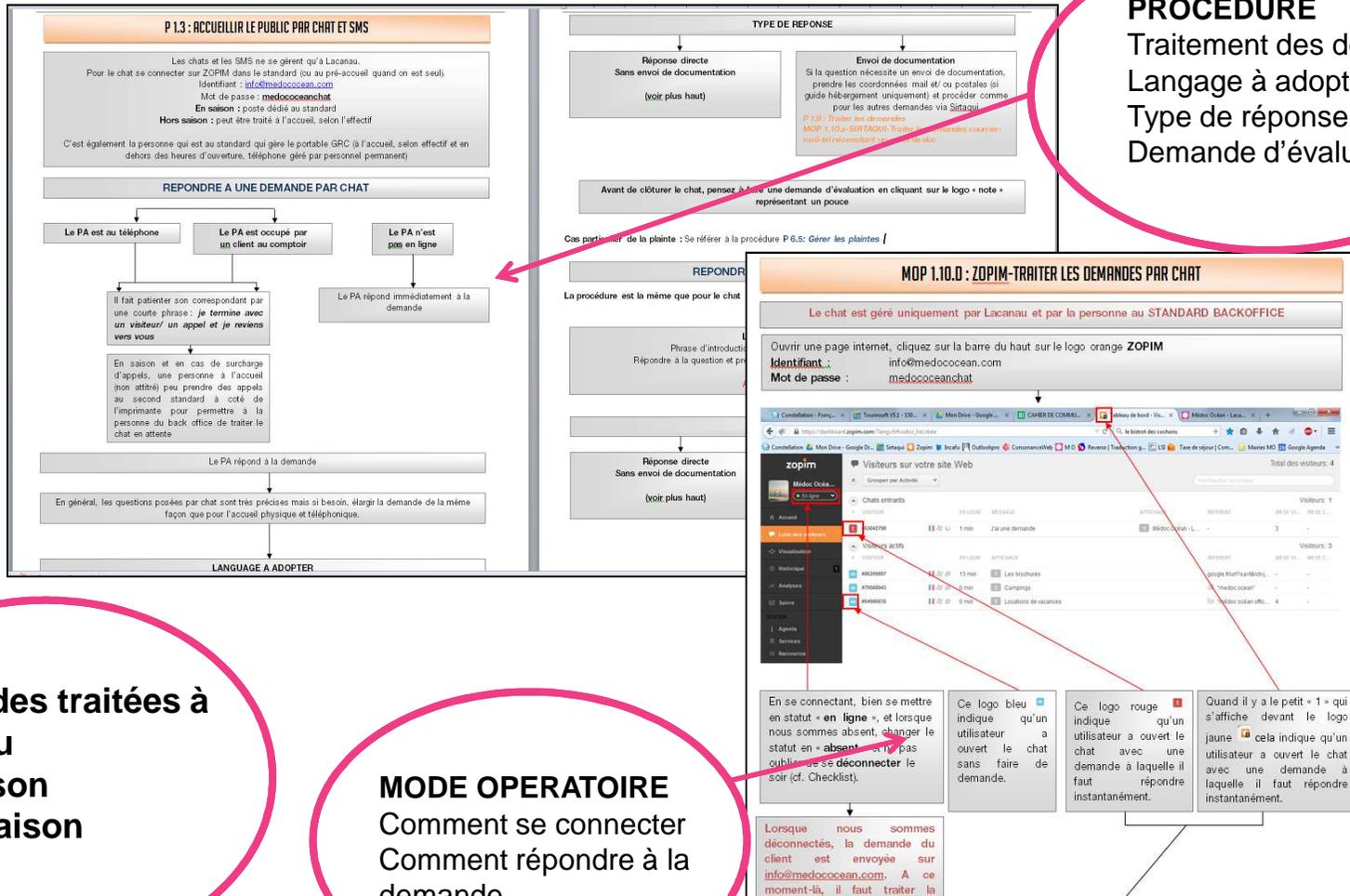
The image shows the Zopim login interface. It features the Zopim logo at the top. Below it are input fields for 'E-mail' and 'Mot de passe'. A dropdown menu for 'Statut' is set to 'En ligne', and there is an orange 'Connexion' button. A checkbox for 'Mémoriser mes valeurs de connexion' is present, along with a link for 'Mot de passe oublié?'. At the bottom, a message states 'Session expirée. Connectez-vous normalement.'



The image shows a Zopim chat interface. The chat window is titled 'GABRIEL' and has tabs for 'Chat actuel' and 'Anciens chats (0)'. The chat history shows messages from 'Gabriel' and 'Céline, votre experte locale'. A visitor's information is displayed on the right, including their name 'Gabriel', email 'gabriel33@gmail.com', and a list of statistics: '1 ANCIENNES VISITES', '0 ANCIENS CHATS', and '9 min TEMPS SUR LE SITE'. The visitor's location is 'France' and their browser is 'Firefox 44.0'. The chat window also shows a 'Continuer le chat' button.

CHAT : ORGANISATION INTERNE

➤ Documents qualité



Demandes traitées à Lacanau

- En saison
- Hors saison

MODE OPERATOIRE

Comment se connecter
 Comment répondre à la demande



CHAT : HISTORIQUE ET STATISTIQUES

➤ Historique, statistiques

zopim Historique de chats

Céline, votre...
En ligne

Accueil
Liste des visiteurs
Visualisation
Historique 28
Analyses
Surveiller
Gestion
Agents
Services
Raccourcis
Visiteurs interdits
Déclencheurs
Paramètres
Widget
Personnels
Compte

NOM	AGENT	NOTE	HEURE
AURORE	-	-	il y a 7 heures
GARDE PHILIPPE	Céline, votr...	-	2 mars 12:20
JEZ EVANS	Céline, votr...	-	2 mars 12:03
ALLAIS	-	-	1 mars 22:16
TIFFANIE	-	-	1 mars 19:45
ISABELLE	-	-	1 mars 12:58
ISABELLE	Céline, votr...	-	1 mars 12:18
GIRE SSE	Céline, votr...	-	1 mars 11:07
GREL DOMGREL@SF...	Céline, votr...	-	29 févr. 15:51
FERNANDES	-	-	29 févr. 11:38
BARROSO.FRANCIS@...	-	-	29 févr. 09:14
MME MINAUD PHANÉLIE	-	-	28 févr. 22:01
BERNAUD VALERIE	-	-	28 févr. 15:38
GRANDCOLAS	Céline, votr...	-	27 févr. 13:39
FANTINE DEPRez	Céline, votr...	👍	25 févr. 14:46
M. ET MME. KLAUS E...	-	-	23 févr. 13:26

zopim Visiteurs sur votre site

Céline, votre...
En ligne

Accueil
Liste des visiteurs
Visualisation
Historique 33
Analyses
Surveiller
Gestion
Agents
Services
Raccourcis
Visiteurs interdits
Déclencheurs
Paramètres
Widget
Personnels
Compte

Visiteurs actifs

VISITEUR	EN LIGNE	AFFICHAGE
#80432760	2 h	4 Agendas Médoc Océan - Lacanau, Carcans-Maubuisson, Hourtin
AURORE	60 min	4 Concert L.E.J. & Guests - Musique, Concert, Musique contemporaine - Lacanau
#66488265	35 min	5 10 bonnes raisons... Médoc Océan - Lacanau, Carcans-Maubuisson, Hourtin
#8616808	34 min	3 Ferienvermietungen Médoc Océan - Lacanau, Carcans-Maubuisson, Hourtin
#58904937	9 min	2 Locations de vacances Médoc Océan - Lacanau, Carcans-Maubuisson, Hourtin
#99907432	0 min	1 Médoc Océan - Lacanau, Carcans-Maubuisson, Hourtin

Visiteurs inactifs

VISITEUR	EN LIGNE	AFFICHAGE
#8730526	42 min	2 Camp sites Médoc Océan - Lacanau, Carcans-Maubuisson, Hourtin
#26294682	27 min	1 Médoc Océan - Lacanau, Carcans-Maubuisson, Hourtin

zopim Analyses

Céline, votre...
En ligne

Accueil
Liste des visiteurs
Visualisation
Historique 33
Analyses

Rapports sur les chats | Rapports sur les agents

mer. 9 mars 2016 – mar. 15 mars

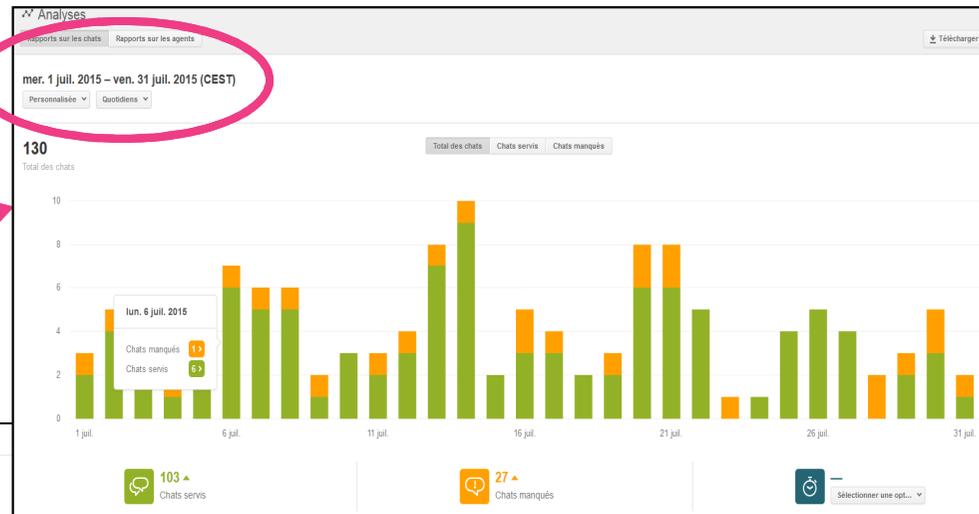
Personnalisée | Quotidiens

Plage de dates (mm/jj/aaaa)

08/01/2015 – 08/31/2015

Sélectionner | Annuler

Notes de satisfaction



TYPES DE DEMANDES

- Accompagnement du client avant et pendant son séjour
 - En amont de la saison : demandes de locations, activités
 - Demande de coordonnées
 - Demande d'idées de balades, sorties

GABRIEL

Chat actuel Anciens chats (0)

Visitor 55663766 a rejoint le chat. 17:06

Visitor 55663766 a changé d'e-mail. Sa nouvelle adresse : gabriel33@gmail.com.
Visitor 55663766 a changé de nom. Son nouveau nom : Gabriel.

Gabriel 17:06

bonjour

Céline, votre experte locale a rejoint le chat. 17:06

Céline, votre experte locale 17:06

Bonjour et bienvenue à Médoc Océan!

Céline, votre experte locale 17:07

Puis-je vous renseigner?

Gabriel 17:08

Bonjour, nous serons à Lacanau ce week-end, le temps semble de la partie, que pouvons nous faire?

Céline, votre experte locale 17:08

Vous pouvez profiter de nos sentiers de randonnées peut-être?

Gabriel 17:09

Transcription Infos sur l'utilisateur Exporter la transcription X

Visitor 21603811 est maintenant connue sous le nom de Grandcolas

Grandcolas 13:39

Bonjour, nous viendrons passer une semaine à Lacanau Océan début avril. Nous sommes un couple avec 1 enfant de 2.5 ans. Pouvez-vous nous indiquer si des locations de vélo seront déjà ouvertes ? Y a-t-il déjà un peu d'activité ou Est-ce que cela sera probablement calme, voire très calme ? Merci et bonne journée !!

Céline, votre experte locale a rejoint le chat. 13:39

Céline, votre experte locale 13:41

Bonjour et bienvenu à Médoc Océan. Au mois d'Avril vous trouverez des locations de vélo et de nombreuses activités vous seront proposées car c'est à cette période là que la plupart des activités réouvrent. Souhaitez-vous que je vous envoie par mail notre guide séjour avec la liste des activités et leur période d'ouverture ?

Grandcolas 13:42

volontiers !

Céline, votre experte locale 13:42

Ainsi que le plan des pistes cyclables.

Grandcolas 13:42

complètement ;)

Céline, votre experte locale 13:42

Etes-vous intéressés par des activités en particulier ?

Céline, votre experte locale 13:43

Connaissez-vous déjà votre période de séjour en Avril ?

Grandcolas 13:43

oui, du dimanche 3 au samedi 9

Grandcolas 13:44

J'aurais bien aimé faire une séance de char à voile, j'ai vu que des associations le proposaient. Il ne devrait pas y avoir encore grand monde sur les plages. Une adresse en particulier à recommander ?

Céline, votre experte locale 13:47

L'activité char à voile se fait sur Carcans-Maubuisson avec l'association Windy Gliss. En plus à cette période là, vous aurez la possibilité de la pratiquer sur la Plage de Carcans-Océan, bienentendu si les conditions le permettent : <http://www.medococéan.com/voir-faire/chic-à-pleu/#windy-gliss-716896>.

Céline, votre experte locale 13:49

En avril nous avons un peu de monde mais rien de comparable à la pleine saison. C'est agréable car les températures sont douces et la nature se réveille. Donc vous en profiterez pleinement à vélo. Est-ce que votre adresse mail est la suivante : ggrandcolas@shoo.fr ?

Grandcolas 13:50

oui, c'est bien mon adresse

AIDE ET COMMENTAIRES

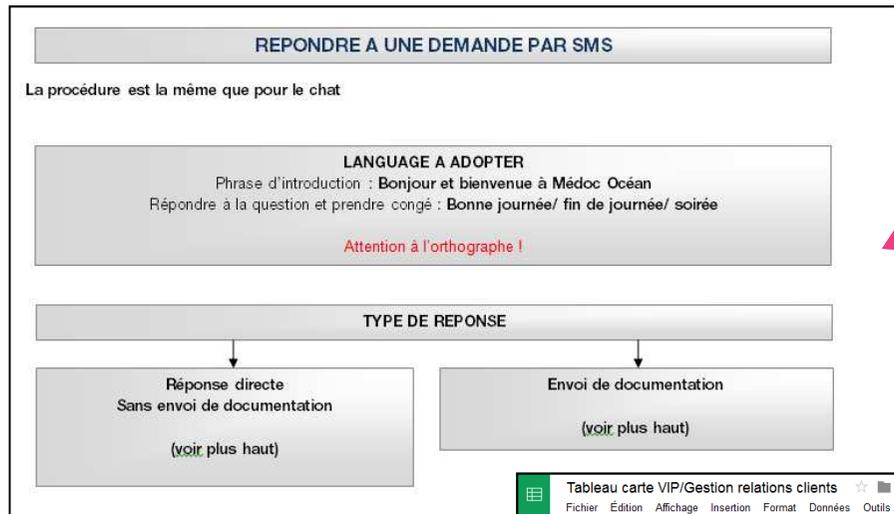
- Rush saisonnier (14 juillet, 15 août, événements...)

SMS : CARTE V.I.P.



- 10 000 CARTE VIP
- 7 J/ 7
- DE 08H A 20H
 - Service accueil pendant les heures d'ouverture (standard)
 - Personnel permanent en dehors des heures d'ouverture (planning)
- A qui est remise la carte VIP?
- Réponse uniquement par sms

SMS : ORGANISATION EN INTERNE



PROCEDURE
Langage à adopter
Type de réponse

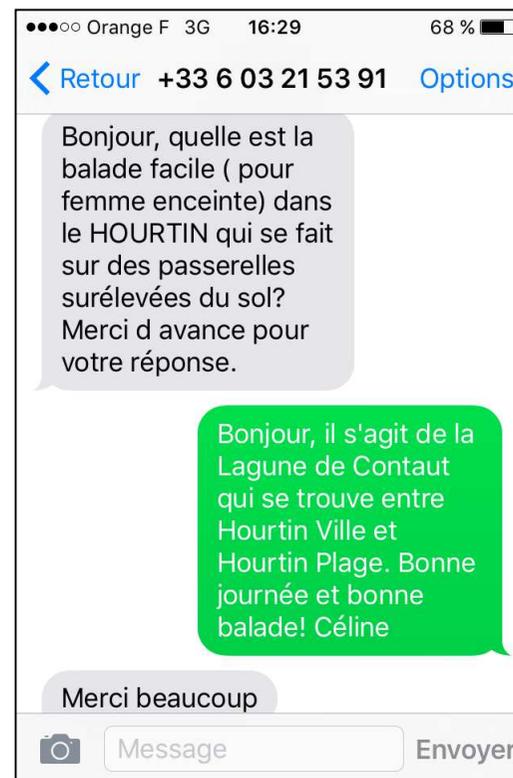
Nom, coordonnées, lieu de séjour, période de séjour, profil, centres d'intérêt

Tableau carte VIP/Gestion relations clients

N° client	Nom/Prénom	Date de séjour	Adresse mail	N° de portable	Accepte de recevoir des textos
4	BOUR Virginie		vb.72@live.fr	643350906	
5	LALLIN Christian		christianlallin@free.fr	622330419	x
7	Vignolles Mandy	local	mandy.vignolles@laposte.net	06.18.22.68.71	x
8	Courtet Yves	du 11 au 18/07		06.80.08.85.12	x
9	Bordas Xavier	du 11 au 18/07		07.86.10.74.83	x
10	Maréchal	du 11 au 18/07		06.03.93.45.64	x
11	Vaillant	du 11 au 18/07	c.vaillant91@laposte.fr	06.04.18.44.70	x
12	Billay	11 au 24/07		06.78.32.41.87	x
13	GAUD	du 11 au 18/07	Trouve génial... CB pas mail	06.75.97.17.75	x
14	TOUTAIN Francis	du 11 au 18/07		06.43.78.10.76	x
15	CONNEFROY	jusqu'au 15/07		06.30.14.11.24	x
16	SUBIGER	05/7 au 19/07		06.73.38.25.49	x
17	BIURGARD	11/07 au 18/07		06.26.12.52.12	x
18	MORITZ	12/07 au 18/07		06.70.28.15.94	x
19	PIGNOL GWENOLA	12/07 AU 25/07		686981783	x
6	Famille Barthélémy	du 11 au 18/07		06.12.50.24.93	
20	PAVINATO Carinne	12/07 au 27/07		06.11.52.61.59	x
21	GALLAIS	11/07 AU 14/07		06.66.14.00.53.22	x
22	SCHMIDT	11/07 AU 25/07		06.87.96.94.44	x

TYPES DE DEMANDES

- Accompagnement du client pendant son séjour
 - Orientation
 - Besoin de coordonnées
 - Besoin d'un bon plan (resto, balade, animation...)
 - Prévenir d'un retard sur une visite organisée



370
CHAT en
2015

40 CHAT
début
2016

71 SMS
en
2015

Océanesque

Merci pour votre attention

MEDOC
OCEAN
LACANAU
CARCANS-MAUBUISSON
HOURTIN