

## La gestion de la relation client 31 mars 2016 - Dax

La gestion de la relation client est devenue un véritable enjeu pour les destinations. On en parle beaucoup mais une question reste en suspens : comment s'y prendre concrètement ? Stratégie de fidélisation, de conquête ? Outils de management de l'équipe ou d'animation de la destination et des prestataires ? Quels objectifs se fixer et quelles actions marketing à mener ? Récolter et qualifier ses données clients c'est bien, les animer avec une stratégie c'est mieux ! Cette journée ouverte à tous permettra de bien comprendre ce qu'est la GRC et ce qu'elle peut apporter aux territoires.

### Public



Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT,CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région et ouvert aux personnes extérieures selon les places disponibles.

### Date et lieu



31 mars 2016 à PULSEO, 1 avenue de la gare, 40100 DAX.

### Intervenants



MOPA, CDT-ADT, Offices de tourisme de la Grande Région et aussi intervenant du secteur privé.

### Programme



**9h15-9h45** : Accueil Café

**9h45-10h** : **Lancement de la journée et cadrage de la thématique.** Jean-Baptiste Soubaigné, MOPA

#### **10h-11h30** : **Collecte et qualification de la donnée client**

- Une stratégie de collecte mutualisée avec les OTs et les perspectives d'exploitation des données clients. Sandrine Sicot, Charente Maritime Tourisme
- La collecte et la qualification de la donnée client par le jeu concours : les exemples de Bordeaux et Biscarrosse.
- La GRC intégrée au Système d'Information Touristique. Hélène Ricoeur, CDT Béarn Pays Basque.
- Eclairage réglementaire sur la collecte et la gestion des fichiers clients. Cédric Favre, juriste, Aquitaine Europe Communication (AEC).
- Expériences de collecte et gestion de données clients dans le réseau

#### **11h30-12h30** : **Benchmark de stratégies de GRC**

- Exemples de projets menés sur des destinations touristiques. Travaux des étudiants du Master Agest.
- Le wifi territorial comme point d'entrée d'une relation client aux contenus enrichis. Pascale Lassus Portarrieu, directrice de l'Office de tourisme de Lège Cap Ferret.

## La gestion de la relation client 31 mars 2016 - Dax

### 12h45-14h : Déjeuner

### 14h15 : Une stratégie régionale de GRC, étude de cas de l'Alsace (en visio)

Paul Fabing, réseau des Offices de tourisme, Agence d'Attractivité de l'Alsace

### 14h40-15h30 : Actions de relation client et impact en interne

Aux travers des exemples concrets, il s'agit d'analyser et débattre sur les outils mis en œuvre et aussi de leur impact sur les compétences des collaborateurs et l'organisation interne.

- La relation clientèle instantanée et humaine avec Zopim et la carte VIP. Céline Vaillant, Office de tourisme Médoc Océan.
- Exemples de mails enrichis et vendeurs.
- Le marketing automation. Xavier Lafon, CDT Béarn Pays Basque.

### 15h30-16h15 : Gouvernance de la stratégie GRC

- Le partage d'une marque pour construire la gestion de la relation client sur une destination. Isabelle Galinier du Syndicat Intercommunal du Bassin d'Arcachon.
- La conciergerie partagée entre un CDT et les offices de tourisme à l'échelle du département du Tarn. Valérie Escande du CDT du Tarn (interview video).
- Eléments de synthèse autour de la GRC, Jean-Luc Boulin MOPA.

### 16h15-17h : L'œil extérieur...

La gouvernance de la relation client entre partenaires. Eric Lourmière de Dialog Insights  
Cas d'usage, points de vigilance et débats



### 17h15 : Clôture de la journée

### Contact



Jean-Baptiste Soubaigné, Responsable stratégies numériques

[jean-baptiste.soubaigne@aquitaine-mopa.fr](mailto:jean-baptiste.soubaigne@aquitaine-mopa.fr)

### En savoir plus

<http://bit.ly/grclient>