
Hébergeurs touristiques : 3 idées d'actions pour soigner votre relation client

Aujourd'hui, dans un environnement où la concurrence est très forte (d'autant plus dans le tourisme !), il est indispensable que vous connaissiez vos clients et que vous construisiez une vraie relation avec eux. Formidable moyen pour se démarquer, fidéliser et même prospecter d'autres clients, on vous explique pourquoi il ne faut pas passer à côté et surtout, on vous donne 3 bonnes idées d'actions !

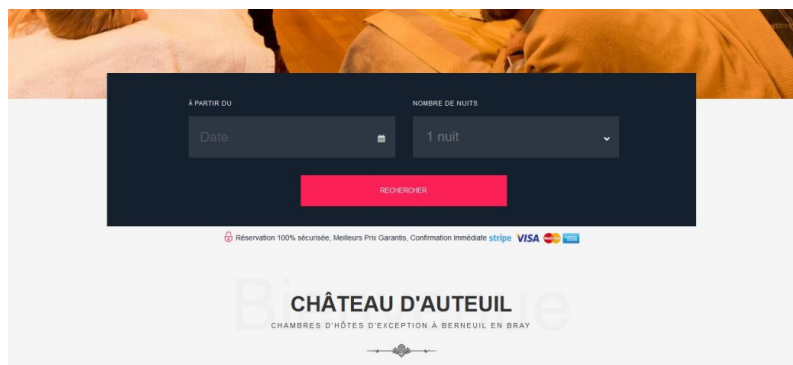
1. Donner à vos clients la possibilité de réserver ET de payer en ligne leur séjour.

Il est important que vous facilitiez l'organisation du séjour de vos clients. La possibilité de réserver et de payer en ligne fait partie des caractéristiques primordiales à proposer aujourd'hui à vos futurs clients.

En 2018, **plus d'un voyageur sur deux** a réservé et payé son séjour sur Internet... ça vaut le coup de s'y intéresser vraiment, non ? D'autant que les chiffres sont en constante augmentation !

Il est donc essentiel d'être présent **sur une ou plusieurs plateformes de ventes en ligne** de type Booking, Gîtes de France, Airbnb etc. Un peu peur de se lancer sur de la **distribution en ligne** ? Découvrez notre accompagnement [« Mieux se vendre en ligne »](#).

Si vous avez un site Internet, intégrez-y un module de réservation et paiement en ligne. C'est la solution la plus pratique pour vos clients ! [Le Château d'Auteuil](#) à Berneuil-en-Bray par exemple, propose cette solution :



2. Envoyez un email personnalisé à vos clients

Rassurez les en leur envoyant un mail personnalisé, **juste avant leur arrivée**. Profitez-en pour les questionner sur le motif de leur séjour et leurs attentes particulières.

Un de vos clients fait une surprise à sa femme pour son anniversaire ? Proposez-lui une bouteille de champagne et un bouquet de roses dans sa chambre... Vous marquerez des points !

Quelles informations communiquer ou demander dans le mail de bienvenue ?

- Horaires d'arrivée
- Coordonnées GPS (lien Google Maps)
- Régime alimentaire particulier ?



Bertrand
POUILLAUDE

Chargé du développement
des projets immobiliers
touristiques

Tél. : 03 64 60 60 22

régime d'abonnement particulier :

- Parking gratuits à proximité
- Motif(s) du séjour / besoin(s) particulier(s)
- Evénements et activités susceptibles de les intéresser
- ...

3. Développer des partenariats

Proposez des avantages ou des réductions chez vos partenaires !

-10% sur des billets d'entrée pour un parc d'attraction, une entrée achetée = une entrée offerte... vos clients seront ravis de faire une « **bonne affaire** », surtout s'ils viennent en famille !

Vous pouvez aussi collaborer avec un restaurant que vous connaissez bien. En échange de sa promotion, les clients qui viennent de votre part se voient offrir un apéritif ou un café. Un échange de bons procédés tout simplement !

JE VEUX SOIGNER MA RELATION CLIENT



Agence de
DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

Cette page est extraite du site www.oisetourisme-pro.com