

ACCOMPAGNEMENT

Se lancer en GRC avec le SIM

Que dire de la **Gestion de la Relation Client** si ce n'est qu'aujourd'hui, c'est primordial d'autant plus que notre département de l'Oise enregistre une grande proportion d'excursionnistes et de repeaters. Il vous faut donc impérativement agir pour **convaincre vos prospects de venir et fidéliser vos clients**.



- Un accompagnement **adapté aux moyens et ressources** de l'Office de tourisme
- Des travaux sur des **exercices concrets**
- Un suivi pour **vous aider les premiers mois**

DESCRIPTIF DE L'ACCOMPAGNEMENT

Petit tour d'horizon :

L'outil SIM offre une solution pour se lancer dans une politique de GRC : profiling des demandes, thèmes affinitaires et emailings ciblés avec le marketing automation.

Vous disposez de données propres aux clients/prospects (nom, coordonnées email ou postales...) et propres à leurs demandes (centres d'intérêt, brochures demandées, typologie de client...).

Toutes ces informations peuvent bien évidemment être réutilisées en GRC. Des exemples ? envoyer une newsletter sur la thématique des visites ludiques et insolites à tous vos prospects « famille », informer vos fans de balade de la sortie de votre nouvelle brochure randonnée ou encore, envoyer vos vœux à vos clients fidèles.

Pour cela vous disposez de deux modules complémentaires dans Tourinsoft :

1- Le module e-marketing

Les étapes sont les suivantes :

VOTRE CONTACT



Leslie BRIAND

Coordinatrice du réseau
des OT &
Accompagnement des EPCI
Tél. : 03 64 60 60 26

POUR QUI ?

- Office de tourisme

VOTRE PARTICIPATION

Sur
demande

DATE(S) D'ACCOMPAGNEMENT

A déterminer
ensemble

DURÉE ET PARTICIPANTS

Selon le projet

1. Je crée les thèmes affinitaires qui me permettent de qualifier mes clients, de caractériser leurs centres d'intérêt
2. Je les profile en regroupant les contacts en fonction de cibles auprès de qui je souhaite communiquer : l'étape « Je segmente »
3. J'automatise les messages à destination de ces catégories de prospects (en fonction de ma stratégie)

2- Le module marketing automation

Il consiste à utiliser des logiciels et services Web pour exécuter, gérer et automatiser des tâches marketing, comme par exemple l'envoi d'e-mails personnalisés en fonction du comportement de l'utilisateur.

Tous vos contacts et leurs demandes sont enregistrés dans le module accueil. Ce serait trop bête de les laisser dormir. Utilisez-les donc à des fins marketing !!!

Bref, vous l'aurez compris, une telle démarche se prépare : avant toute chose, il vous faudra bien définir votre projet : quelles sont mes cibles ? quelles cibles je veux fidéliser ? quels prospects je veux convaincre ? quels objectifs ?

CONTACTEZ LESLIE POUR EN SAVOIR

+

CONDITIONS

- Avoir défini ses cibles et sa stratégie
- Utiliser déjà le module accueil

LIEU

Oise Tourisme
22 place de la
Préfecture
60000 Beauvais

ou **dans les locaux
de l'OT**

AVANT DE SE LANCER, NE PAS OUBLIER

- C'est une affaire de stratégie : il faut d'abord choisir une ou deux cibles
- C'est une affaire d'équipe : tout le monde à l'OT doit être sensibilisé et se doit de saisir dans le module accueil TOUS les contacts (numériques, physiques, postales)
- C'est une affaire de production de contenus spécifiquement adaptés aux attentes de ses cibles, ce qui nécessitera de dégager du temps pour la mission





DEVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

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