



Fidéliser sa clientèle

Séance dédiée aux hébergements touristiques

Tout pour s'évader!

Au programme

- ✓ Les codes promotionnels
- ✓ Les ventes privées
- ✓ La gestion des avis clients
- ✓ Les mails pré- et post-séjours
- ✓ La synchronisation e-mailing



Les codes promotionnels

01.

Les codes promotionnels

Accessibles via l'onglet Code promos
Il est possible d'en créer et d'en gérer plusieurs à la fois

+ Ajouter un code promo

MON ACTIVITÉ

- Description
- Offres
- Boutique
- Promotions
- Offres spéciales
- Ventes privées New
- Ventes incitatives
- Codes Promos**
- Chèques cadeaux
- Pass VW
- Cartes cadeaux
- Calendrier

Vos codes promo

[Diffuser vos codes promo](#) [Ajouter un code promo](#)

NOM	VALEUR	CODE	VALIDITÉ	PUBLIABLE DU/AU	APPLICABLE SUR	NOMBRE D'UTILISATIONS	
Merci pour votre premier séjour	- 50€	MERCI2024	09/02/2024 - 31/12/2024	31/12/2024	Toutes les offres	0	Envoyer Modifier Supprimer

Les codes promotionnels

Chaque code promotionnel est paramétrable :

- Code d'activation
- Nombre d'utilisation
- Période de validité
- Période de publication
- Offres applicables

[Retour](#) Merci pour votre premier séjou...

Description **Offres applicables** Envoyé à

Vos offres principales

	> Gîte du bout du monde	<input checked="" type="checkbox"/>
	> Gîte insolite tout près d'ici	<input checked="" type="checkbox"/>
	> Chambre d'hôte vue Jardin	<input checked="" type="checkbox"/>
	> Chambre d'hôte vue Meuse	<input checked="" type="checkbox"/>
	> Groupement des hébergements	<input checked="" type="checkbox"/>
	> Moulin d'en haut	<input checked="" type="checkbox"/>

Description **Offres applicables** Envoyé à

Nom [Traductions](#)

Description [Traductions](#)

Code d'activation

Nombre d'utilisations

Valable du au

Publiable du au

Rendre public Oui Non

 Publier sur Facebook Oui Non [Se connecter à Facebook](#)

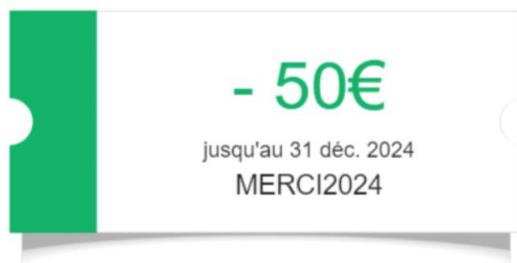
 Publier sur Google Oui Non [Se connecter à Google](#)

Les codes promotionnels

L'envoi est possible via elloha

CODE PROMO À ENVOYER
Merci pour votre premier séjour

Ce que verra votre client



Envoyer le code promo à

Nom

Prénom

E-mail

Téléphone

Envoyer le code promo

Bonjour Martin,

Nous avons le plaisir de vous adresser votre code promo valable jusqu'au 31 déc. 2024

Votre code promo

50,00 €

**jusqu'au 31 déc. 2024
MERCI2024**

Pass VISITWallonia

Si vous adhérez au Pass et que vous créez une promotion dans votre compte ORC, un champ permettant de renseigner un code de carte Pass VISITWallonia.be apparaîtra dans :

- les moteurs de réservation web (site Internet, Facebook...)
- les moteurs de vente interne (« *Nouvelle vente* » et « *Un client au téléphone* »)
- les moteurs de VISITWallonia

Le client pourra ainsi bénéficier directement de la réduction en encodant son code unique lors de la réservation.

Plus d'infos : pass@VISITWallonia.be

Les ventes privées

02.

Les ventes privées

Accessibles via l'onglet Ventes privées
Il est possible d'en créer et d'en gérer plusieurs à la fois

+ Ajouter une vente privée

MON ACTIVITÉ

- Description
- Offres
- Boutique
- Promotions
- Offres spéciales
- Ventes privées** New
- Ventes incitatives
- Codes Promos
- Chèques cadeaux
- Pass VW
- Cartes cadeaux
- Calendrier

Vos ventes privées

Toutes les ventes privées

Ventes privées archivées

NOM	REMISE	DURÉE DE VALIDITÉ	STATUT	PUBLICATION
Un nuit		01/07/2023 - 01/12/2023	Terminée	Depuis le 01/12/2023
Femme d'aujourd'hui	- 10%	12/07/2023 - 26/01/2024	Terminée	Depuis le 26/01/2024
Teambuilding		05/07/2023 - 26/01/2024	Terminée	Depuis le 26/01/2024

Les ventes privées

Deux types de ventes privées :

- Vente privée avec remise
→ équivalente à une **promotion**
- Vente privée avec avantage
→ équivalente à une **offre spéciale**

Type Avec remise ▾ Discount % ▾ Créer >

Type Avec avantage ▾ Créer >

Vos offres principales

	> Gîte du bout du monde	<input checked="" type="checkbox"/>
	> Gîte insolite tout près d'ici	<input type="checkbox"/>
	> Chambre d'hôte vue Jardin	<input type="checkbox"/>
	> Chambre d'hôte vue Meuse	<input type="checkbox"/>
	> Groupement des hébergements	<input type="checkbox"/>
	> Moulin d'en haut	<input type="checkbox"/>

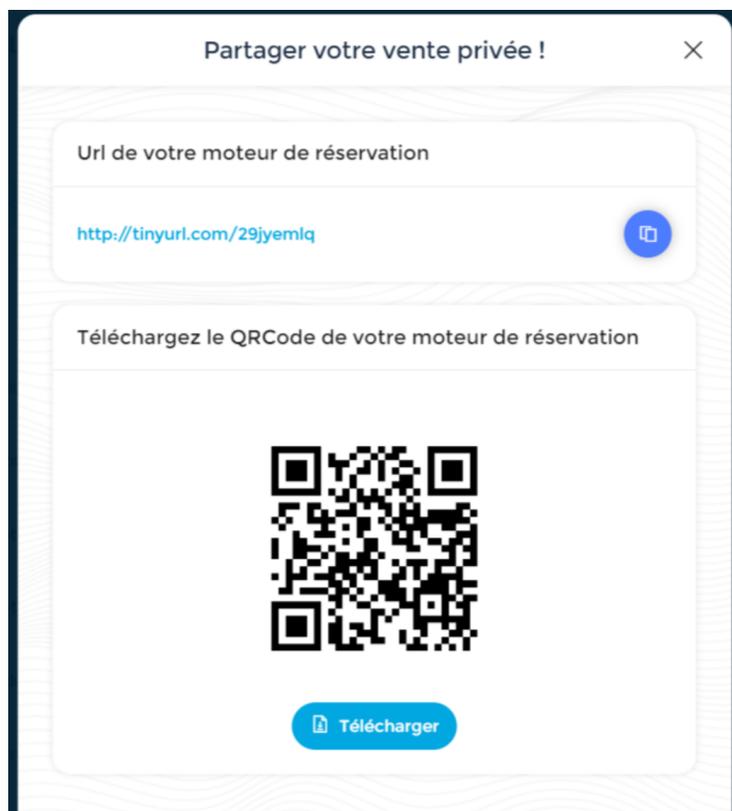
Chaque vente privée est paramétrable :

- Période de validité
- Période de publication
- Durée de séjour
- Jours d'arrivée autorisés
- Etc.

Les ventes privées

Utilité d'une vente privée :

- Créer un sentiment d'exclusivité
- FOMO (Fear Of Missing Out)



Les chèques et cartes cadeaux

03.

Les chèques et cartes cadeaux

- **Carte cadeau**

- Carte est le « reflet » d'un tarif existant (prix standard, offre spéciale ou promotion)
- Carte s'applique à un hébergement, une sélection hébergement-option, voire un ensemble plus large

- **Chèque cadeau**

- Chèque est un montant déductible à l'achat (idem aux chèques en magasin)
- Chèque s'applique à l'ensemble du panier du client

Les chèques et cartes cadeaux

Accessibles via les onglets chèques cadeaux ou cartes cadeaux
Il est possible d'en créer et d'en gérer plusieurs à la fois

MON ACTIVITÉ

- Description
- Offres
- Boutique
- Promotions
- Offres spéciales
- Ventes privées New
- Ventes incitatives
- Codes Promos
- Chèques cadeaux
- Pass VW
- Cartes cadeaux
- Calendrier

Vos cartes cadeaux

NOM	VALEUR	VALIDITÉ	PUBLIABLE DU/AU	APPLICABLE SUR
◇ Séjour Romantique en haute	125€	17/11/2020 - 31/12/2022	31/12/2022	Chambre d'hôte vue Meuse, Chambre d'hôte vue Jardin
◇ Carte cadeau sur mesure	250€	26/01/2022 - 31/01/2022	01/01/2022	Petit déjeuner, Chambre d'hôte vue Meuse, Lit bébé, Chambre d'hôte vue Jardin, Accès au wellness, Groupement des hébergements, Gîte du bout du monde, Location de vélo
◇ Concours/Tombola	200€	01/01/2024 - 31/12/2024	01/01/2024	Gîte du bout du monde, Gîte insolite tout près d'ici

Les chèques et cartes cadeaux

Accessibles via les onglets chèques cadeaux ou cartes cadeaux
Suivi des utilisations dans l'onglet « commandé par »

MON ACTIVITÉ

- Description
- Offres
- Boutique
- Promotions
- Offres spéciales
- Ventes privées New
- Ventes incitatives
- Codes Promos
- Chèques cadeaux
- Pass VW
- Cartes cadeaux
- Calendrier

[Retour](#) Séjour Romantique en haute

Description Offres applicables **Commandé par** [Enregistrer](#) [Importer des codes](#)

Tous Utilisé Périmé Non utilisé [Exporter en CSV](#)

CLIENT	E-MAIL	NUMÉRO DE DOSSIER	CODE UNIQUE	DATE D'ACHAT	FIN DE VALIDITÉ	STATUT
Martin COLSON	martin@wbtourisme.be	P2201260371	7ZCA-TJ5F-CNW3-YB5G	26/01/2022	31/12/2022	Utilisé
	charlotte.fievet@wbtourisme.be	P2011270167	6LFA-BE7A-AC7H-2PMN	27/11/2020	31/12/2021	Périmé
Martin COLSON	martin@gitesdewallonie.be	P2011230265	2ZCW-AK2B-6ESF-YIB7	27/11/2020	31/12/2020	Périmé
	martin@gitesdewallonie.be	P2011230269	DAY2-CJ9T-TDG8-4WRK	23/11/2020	31/12/2020	Périmé

La gestion des avis clients

(Diamond ou +)

04.

Répondez aux avis-clients

Depuis votre compte elloha, vous pouvez répondre aux avis de vos clients :

- Google
- Booking
- Airbnb

Liste des avis

Mes avis partenaires Mes avis Airbnb Mes avis Google

 ★ 4,7
127 Avis

Emplacement ★★★★★
Précision ★★★★★
Communication ★★★★★

Rapport qualité/prix ★★★★★
Arrivée ★★★★★
Propreté ★★★★★

Avis à propos de vous Avis de votre part

 **Julie**
Code de réservation : HMP4KFP3M5 Qualité globale ★ 5

Heel aangenaam en mooi verblijf! Heel veel karakter en zeer goeie locatie. Muriel reageert snel, en goeie tips voor restaurants gekregen. Echt een aanrader!
février 2023

Remarque privée : Dankjewel voor mooie en aangenaam verblijf. We hebben er echt van genoten. (En ook van de biertjes 😊)

Emplacement ★★★★★
Rapport qualité/prix ★★★★★
Précision ★★★★★
Arrivée ★★★★★
Communication ★★★★★
Propreté ★★★★★

 **Yoël**
Code de réservation : HM2XKR8RPZ Qualité globale ★ 5

Je commencerai par saluer l'accueil chaleureux et sympathique de Muriel et par souligner sa flexibilité au niveau de la réservation jusqu'au jour précédent notre arrivée. Le gîte est situé certes en centre-ville mais un parking se trouve à proximité. Il en est de même pour les commerces et les nombreuses balades de la région. Le gîte est confortable et en cas de soucis, l'hôte pallie en prévention. Nous y avons passés un excellent passage de l'année 2022 à 2023. Nous vous recommandons ce gîte et son hôte.
janvier 2023

Votre réponse : Merci à vous :) Normalement dans un gîte on met un rouleau "d'accueil" pour l'arrivée, ensuite c'est aux locataires de compléter. Mais c'est vrai que je pourrais en mettre plusieurs pour les courts séjours. C'est une bonne idée. Pour les poubelles on s'occupe de tout, on laisse cartons et verres à côté des poubelles. Avant je mettais des bacs pour verres et cartons mais c'était hélas rarement respecté. Je vais revoir tout cela.

Emplacement ★★★★★
Rapport qualité/prix ★★★★★
Précision ★★★★★
Arrivée ★★★★★
Communication ★★★★★
Propreté ★★★★★

Répondez aux avis-clients

Il faut veiller à :

1. Répondre et gérer ses avis clients, qu'ils soient **positifs ou négatifs**
2. Multiplier les canaux de visibilité pour davantage d'avis



Booking.com

Abritel®

Les mails pré- & post-séjours

(Platinum)

05.

Automatisez l'envoi de vos mails

Vos e-mails personnalisés

+ Ajouter un modèle personnalisé

🏠 Vente incitative

<p>Message Pré-Séjour</p>  <p>Réservation et infos prat...</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ACTIVÉ</p> <p>Éditer le modèle</p>	<p>Message Pré-Séjour</p>  <p>Avant-Veille</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ACTIVÉ</p> <p>Éditer le modèle</p>	<p>Message Post-Séjour</p>  <p>Remerciements</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ACTIVÉ</p> <p>Éditer le modèle</p>	<p>Relance : Echec de réservation</p>  <p>Absence de paiement</p> <p><input type="checkbox"/> DÉSACTIVÉ</p> <p>Éditer le modèle</p>
<p>Relance : Echec de réservation</p>  <p>Paiement en erreur</p> <p><input type="checkbox"/> DÉSACTIVÉ</p> <p>Éditer le modèle</p>	<p>Message Post-Séjour</p>  <p>Post-Séjour</p> <p><input type="checkbox"/> DÉSACTIVÉ</p> <p>Éditer le modèle</p>		

Emails pré-séjour

Pourquoi ?

- Proposer l'upsell quand on a plusieurs hébergements
- Proposer des options complémentaires
- Envoyer des infos sur la région
- Proposer des offres conciergerie
- ...

orc.**VISITWallonia.be**
Votre solution de vente en ligne

Bonjour John,

Permettez-moi, ainsi que toute notre équipe, de vous remercier d'avoir décidé de venir séjourner dans notre établissement.

Au-delà d'une "Bienvenue" par avance, nous vous donnons la possibilité d'agrémenter votre séjour avec nos différentes options:

RÉSERVER

Nous sommes impatients de vous accueillir parmi nous et espérons vous apporter toute la satisfaction attendue.

Pour rappel, votre arrivée chez nous :
du 16/02/2024 au 17/02/2024 pour 2 adultes et 1 enfant
Gîte du bout du monde
Dossier de réservation [#123456789](#)

Pour nous contacter :

+32 81 84 41 67 - orc@wbtourisme.be

<https://visitwallonia.be/>

Emails post-séjour

Pourquoi ?

- Remercier le client
- Codes promos pour un prochain séjour
- Lien d'avis sur Google
- Lien vers une vente privée

orc.**VISITWallonia.be**
Votre solution de vente en ligne

Bonjour John,

Nous sommes très heureux de vous avoir accueilli dans notre établissement et espérons que vous avez passé un excellent moment chez nous.

Dans un souci d'amélioration constante, auriez-vous l'amabilité de nous laisser votre avis sur votre séjour ?

Pour nous contacter :

+32 81 84 41 67 - orc@wbtourisme.be

<https://visitwallonia.be/>

Pour vous remercier de votre séjour, nous sommes heureux de vous adresser ce coupon de réduction :

- 50€

Saisissez le code :

MERCI2024

jusqu'au 31/12/2024

Merci pour votre premier séjour

Ce coupon est valable sur :

- Accès au wellness, Animaux de compagnie, Chambre d'hôte vue Jardin, Chambre

Automatisez l'envoi de vos mails

Abandon de paiement : permet de relancer un client qui n'aurait pas finalisé sa réservation

orc.**VISITWallonia.be**
Votre solution de vente en ligne

Bonjour John Doe,

Nous constatons que vous n'avez pas pu finaliser votre réservation et nous en sommes navrés. Toutefois, en cliquant sur le lien ci-dessous, il est possible de retrouver votre panier pour quelques instants encore et, si vous le souhaitez, finaliser votre réservation.

Et Rien que pour vous, 10% de réduction avec le code promo XXXX ! N'hésitez plus.

Au besoin vous pouvez nous contacter téléphoniquement au numéro ci-dessous.

Nous espérons vous accueillir très bientôt !

[MON PANIER](#)

 Pour vous remercier de votre confiance nous sommes heureux de vous proposer une réduction immédiatement de 10 % sur votre réservation du jour. Consultez votre panier pour voir l'application immédiate sur votre réservation.

Pour nous contacter :
+32 81 84 41 67 - orc@wbtourisme.be
<https://visitwallonia.be/>

La synchronisation e-mailing

06.

Synchronisez vos bases de données

Gestion de la relation client

Général

Contacts

Synchronisation

Mon outil d'emailing



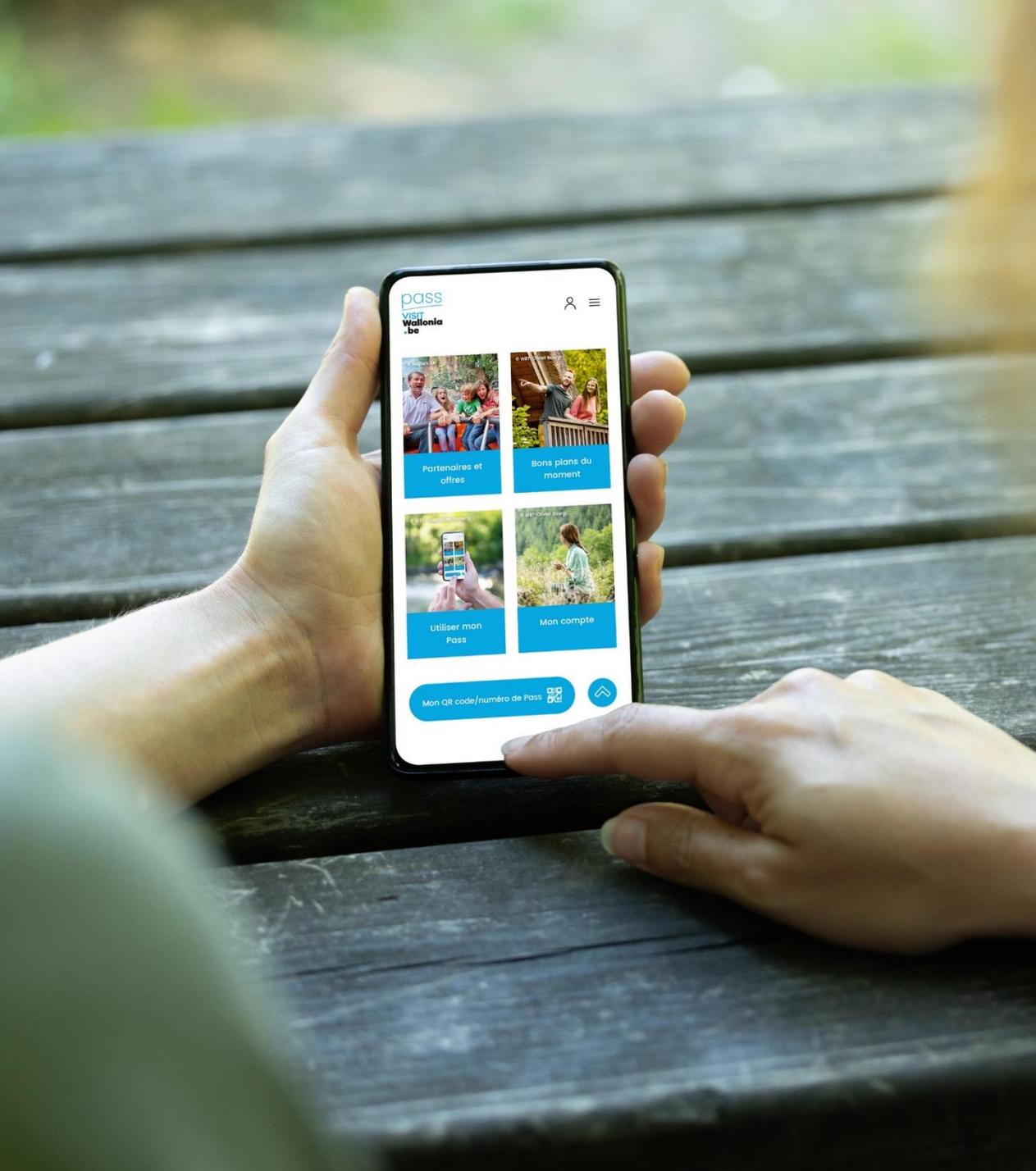
Synchroniser



Synchroniser



Synchroniser



Nous restons à votre disposition

Contact

orc@VISITWallonia.be

+32 81 84 41 67

VISITWallonia.be