



## Fidéliser sa clientèle

Séance dédiée aux activités touristiques

**Tout pour s'évader!**

# Au programme

- ✓ Les codes promotionnels
- ✓ Les ventes privées
- ✓ Les chèques et cartes cadeaux
- ✓ La gestion des avis clients
- ✓ Les mails pré- et post-visites
- ✓ La synchronisation e-mailing



# Les codes promotionnels

01.

# Les codes promos

## Rappel

Les codes promos permettent la gestion de tickets particuliers (MuseumPass, 365, Art. 27, ...) mais aussi toutes vos actions de promotion.

- Attention : **ne pas renommer ou supprimer** les codes promos car ils sont liés aux statistiques établies.

## Astuce !

Il faut recréer de nouveaux codes promos pour chaque nouvelle année ! Les anciens codes promos dont la période de validité est terminée peuvent être déplacés en bas de page (pour plus de clarté).

# Les codes promos

## MON ACTIVITÉ





- Description
- Ressources
- Formules
- Boutique
- Promotions
- Ventes privées Now
- Codes Promos**
- Chèques cadeaux
- Pass VW
- Cartes cadeaux
- Calendrier

[TEST ORC] EXTRACTION D'ICI

### Vos codes promo

Diffuser vos codes promo

Ajouter un code promo

NOM	VALEUR	CODE	VALIDITÉ	PUBLIABLE DU/AU	APPLICABLE SUR	NOMBRE D'UTILISATIONS	
 Partenariat Ardenne Etape	- 3€	AE	03/07/2023 - 02/01/2025	02/01/2025	Test Billet Open, Visite Houpe Zythologique, Houpe Mice Event, Location vélo 1/2 journée (4 heures), Visite Houpe La Plante, Escape Room - Trouvez la clé !, Téléphérique retour simple, Location vélo 1 journée (8 heures), Visite libre des jardins, Noël, Visite libre du château, Balade contée, Animation - Le Doge de Venise, Visite Scolaire Double Houpe La Plante & Wépion, Visite guidée du château et des jardins, Visite guidée de la fromagerie, Visite Scolaire Houpe La Plante, pédalo 1 heure, Visite Scolaire Houpe Wépion, Visite Double Houpe & La Plante Wépion, Chevetogne, Visite Houpe Wépion, Téléphérique aller simple, Expo permanente, Découverte en trottinette, Houpe Classic Night, Trajet aller-retour en téléphérique	0	 Envoyer  Modifier  Supprimer

Envoyer

Modifier

Supprimer

# Les promotions

## Rappel

Une promotion permet de fixer un prix réduit pour une période particulière → utile pour la configuration du 1er dimanche du mois gratuit dans les musées → ne nécessite aucune manipulation en ligne (ou en caisse) car s'active par défaut.

- Attention : **ne pas renommer ou supprimer** les promotions car elles sont liées aux statistiques établies.

## Astuce !

Il faut recréer de nouvelles promotions pour chaque nouvelle année ! Les anciennes promotions dont la période de validité est terminée peuvent être déplacées en bas de page (pour plus de clarté).

## 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

Plus d'infos : [pass@VISITWallonia.be](mailto:pass@VISITWallonia.be)

# Pass VISITWallonia

En encodant son code unique lors de la réservation, le client pourra ainsi bénéficier directement de la réduction.

J'ai un code promo [Appliquer](#)

J'ai un Pass VISITWallonia [Appliquer](#)

J'ai une carte ou un chèque cadeau [Appliquer](#)

Pour le restant dû (13,00 €), veuillez vous référer au document de confirmation de votre réservation.

**FINALISER LA RÉSERVATION**



## Astuce !

Bien encoder le code du Pass VISITWallonia avant de cliquer sur « appliquer »



# Les ventes privées

02.

# Les ventes privées

Grâce aux ventes privées, vous pouvez :

- ✓ Valorisez vos meilleurs clients en leur proposant des offres exclusives et en les fidélisant
- ✓ Déclencher des réservations « compulsives » grâce à un compte à rebours, à des périodes où l'activité est plus faible
- ✓ Générer des revenus directs sans payer la moindre commission à un intermédiaire



# 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
- Ressources
- Formules
- Boutique
- Promotions
- Ventes privées** New
- 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
Test vente privée	- 25%	16/02/2024 - 29/02/2024	Terminée	Depuis le 29/02/2024

# Les ventes privées

## Vos ventes privées

Nom

Discount

% ^

%

€

Créer >

Toutes les ventes privées Ventes privées archivées

Vous pouvez sélectionner le type de réduction : en € ou en %

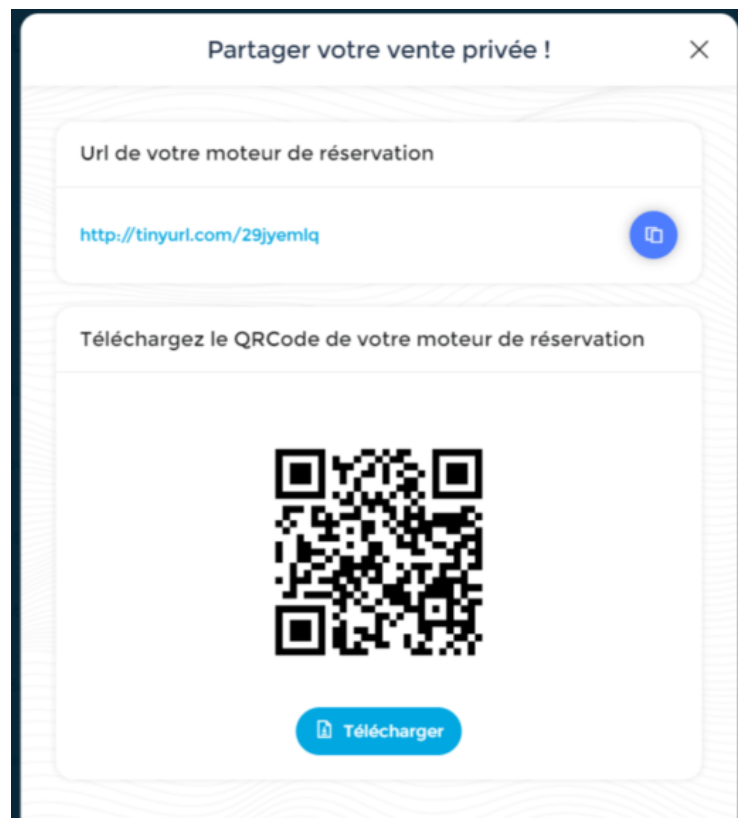
Chaque vente privée est paramétrable :

- Période de validité
- Période de publication
- Jours applicables
- Offres applicables (c'est-à-dire les formules ainsi que leurs créneaux horaires)
- Etc.

## Les ventes privées

Partagez votre vente privée :

- Via un url
- Via un QR-code à scanner



# Les chèques et cartes cadeaux

03.

# Les chèques et cartes cadeaux

- **Carte cadeau**

- La carte est le « reflet » d'un tarif existant (prix standard ou promotion)
- La carte s'applique à une formule ou une sélection de formules

- **Chèque cadeau**

- Le 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
- Ressources
- Formules
- Boutique
- Promotions
- Ventes privées Now
- Codes Promos
- Chèques cadeaux
- Pass VW
- Cartes cadeaux**
- Calendrier

### Vos cartes cadeaux

[Ajouter une carte cadeau](#)

NOM	VALEUR	VALIDITÉ	PUBLIABLE DU/AU	APPLICABLE SUR	
Code promo unique	15€	08/10/2021 - 03/04/2024	07/10/2021	Découverte en trottinette, Visite guidée de la fromagerie, Visite guidée du château et des jardins	<a href="#">Modifier</a> <a href="#">Supprimer</a>
Namoureux de Houppe	50€	22/04/2022 - 17/10/2023	17/10/2022	Visite Houppe Zythologique, Houppe Mice Event, Location vélo 1/2 journée (4 heures), Escape Room - Trouvez la clé !, Téléphérique retour simple, Visite Houppe La Plante, Location vélo 1 journée (8 heures), Visite libre des jardins, Noël, Balade contée, Animation - Le Doge de Venise, Visite libre du château, Visite Scolaire Double Houppe La Plante & Wépion, Visite guidée de la fromagerie, Visite Scolaire Houppe La Plante, Visite Scolaire Houppe Wépion, Visite Double Houppe & La Plante Wépion, Visite Houppe Wépion, Téléphérique aller simple, Expo permanente, Découverte en trottinette, Houppe Classic Night, Visite guidée du château et des jardins, Trajet aller-retour en téléphérique	<a href="#">Modifier</a> <a href="#">Supprimer</a>



# Les chèques et cartes cadeaux

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

< Retour Namoureux de Houppe

Description Offres applicables **Commandé par**

Tous Utilisé Périmé Non utilisé

Enregistrer Importer des codes

Exporter en CSV

# 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

**Aperçu**

**ACTIONS RAPIDES**

- Planning
- Arrivées
- Réservations
- Click & Collect
- Statistiques

**SON ACTIVITÉ**

- Description
- Ressources
- Formules
- Boutique
- Promotions
- Ventes privées New
- Codes Promos
- Chèques cadeaux
- Pass VW
- Cartes cadeaux
- Calendrier

**DISTRIBUTION**

- Modules

**MARKETING**

- Site Internet
- Clients
- E-mails
- News

**CONCIERGERIE**

- Mon réseau local
- Mes distributeurs
- Mon catalogue
- Avis**

**Aide en ligne**

**Liste des avis**

Mes avis partenaires Mes avis Google

447 avis Google 4,7 ★★★★★ Se déconnecter

**E** 11/03/2024 15:15 5 ★★★★★ Répondre

Leuke ervaring in de escape room. De filmpjes waren heel leerrijk, de puzzels niet moeilijk en de chocolade vooral heel lekker! (Translated by Google) Nice experience in the escape room. The videos were very educational, the puzzles not difficult and the chocolate was especially delicious!

**M** 07/03/2024 15:19 5 ★★★★★ Répondre

Cet internaute n'a pas laissé d'avis.

# 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



# Les mails pré- & post-visites

(Platinum)

05.

# Automatisez l'envoi de vos mails

## Vos e-mails personnalisés

[Ajouter un modèle personnalisé](#)

Relance : Echec de réservation



Absence de paiement

DÉSACTIVÉ

[Éditer le modèle](#)

Relance : Echec de réservation



Paiement en erreur

DÉSACTIVÉ

[Éditer le modèle](#)

Message Pré-Activité



Pré-Séjour

DÉSACTIVÉ

[Éditer le modèle](#)

Message Post-Activité



Remerciements

DÉSACTIVÉ




[Éditer le modèle](#)

# Emails de relance pour absence de paiement

## Pourquoi ?

- Pour les conforter dans les relances sur leur panier
- Pour leur dire combien ils sont attendus
- Pour leur proposer de profiter de nouveaux avantages (grâce à un tarif remisé par exemple)
- Tout ce qui vous passera par la tête pourvu que ça fasse bonne impression à vos prospects et reprennent leur réservation là où ils l'ont laissée !

## Vos e-mails personnalisés

<p>Relance : Echec de réservation</p>  <p>Absence de paiement</p> <p>DÉSACTIVÉ <input type="checkbox"/></p> <p>Éditer le modèle</p>	<p>Relance : Echec de réservation</p>  <p>Paiement en erreur</p> <p>DÉSACTIVÉ <input type="checkbox"/></p> <p>Éditer le modèle</p>	<p>Message Pré-Activité</p>  <p>Pré-Séjour</p> <p>DÉSACTIVÉ <input type="checkbox"/></p> <p>Éditer le modèle</p>
---	--	--

# Emails pré-visite

## Pourquoi ?

- 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 dans notre établissement.

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

Pour rappel, votre arrivée chez nous :  
le 12/03/2024 à 10:00  
Téléphérique aller simple - Visite Adulte  
Dossier de réservation [#123456789](#)

**Pour nous contacter :**

+32 499 99 99 99 - [orc@visitwallonia.be](mailto:orc@visitwallonia.be)

<http://orc.visitwallonia.be/>



# Emails post-visite

## Pourquoi ?

- Remercier le client
- Codes promos pour une prochaine visite
- Pour proposer de publier un avis sur son expérience chez vous
- 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.  
Nous espérons que vous avez passé un excellent moment chez nous et souhaitons vivement vous accueillir très prochainement pour une prochaine visite.

**Pour nous contacter :**

+32 499 99 99 99 - [orc@visitwallonia.be](mailto:orc@visitwallonia.be)

<http://orc.visitwallonia.be/>

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

**- 5%**

Saisissez le code :

**MERCI2024**

jusqu'au 10/09/2025

Remerciements

# 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](mailto: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



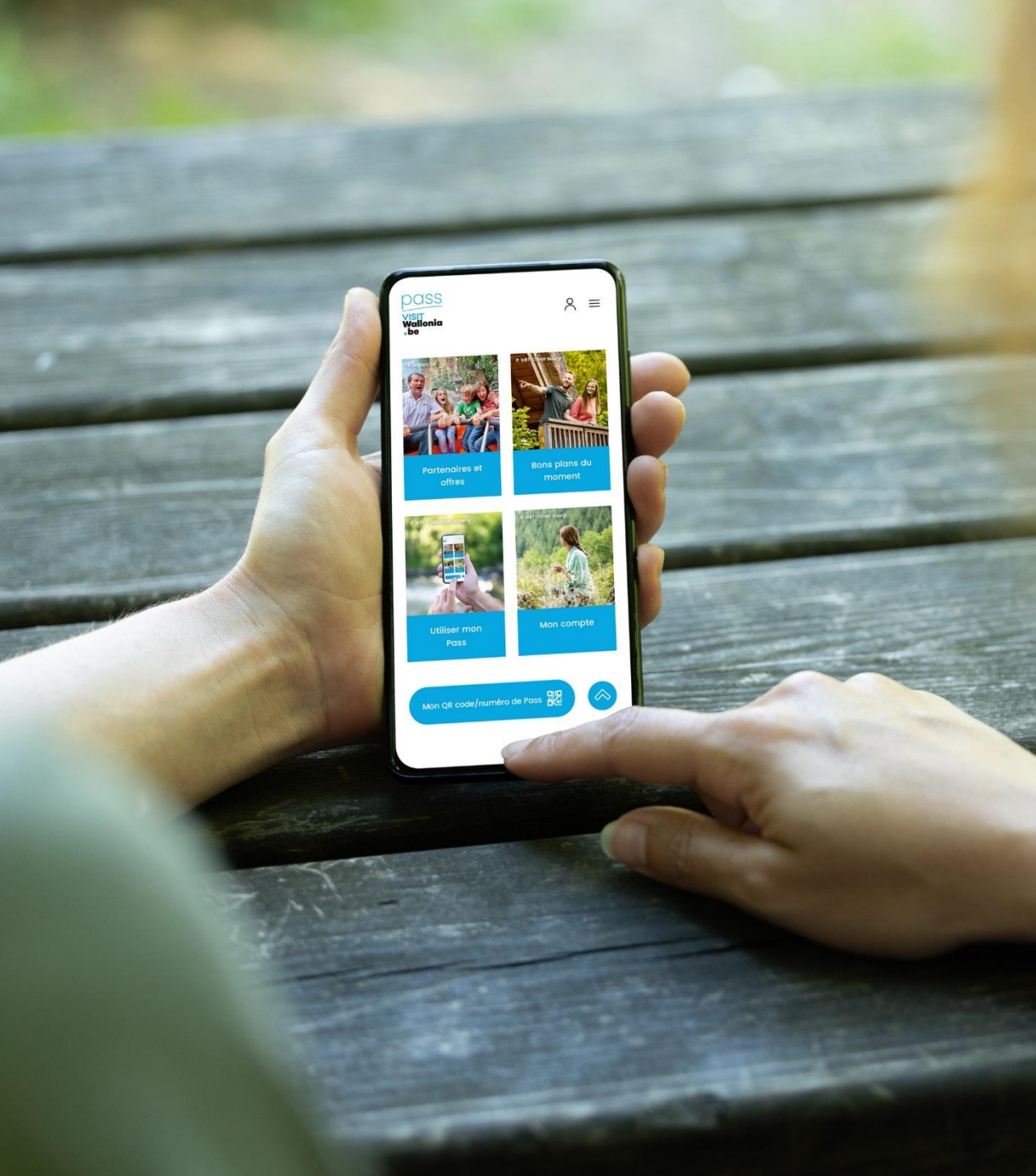
Synchroniser



Synchroniser



Synchroniser



# Nous restons à votre disposition

Contact  
[orc@VISITWallonia.be](mailto:orc@VISITWallonia.be)  
+32 81 84 41 67