

# VISITWallonia.be



Soirée des  
adhérents à  
l'Outil Régional de  
Commercialisation

28 mars 2024



# Au programme

- 01 L'ORC en chiffres
- 02 Performance en ligne de la Wallonie
- 03 Sondage clientèle 2022-2023 (OTW)
- 04 La Conciergerie elloha
- 05 Votre compte elloha : les nouveautés
- 06 Pass VISITWallonia.be
- 07 Analyse des tendances 2024 en matière de réservations en ligne (Jérôme Forget)
- 08 Nos services d'accompagnement







# **L'ORC en chiffres**

## **Evolution du nombre d'adhérents**

## **Réservations et recettes**

# Les adhérents à l'ORC

## Adhérents

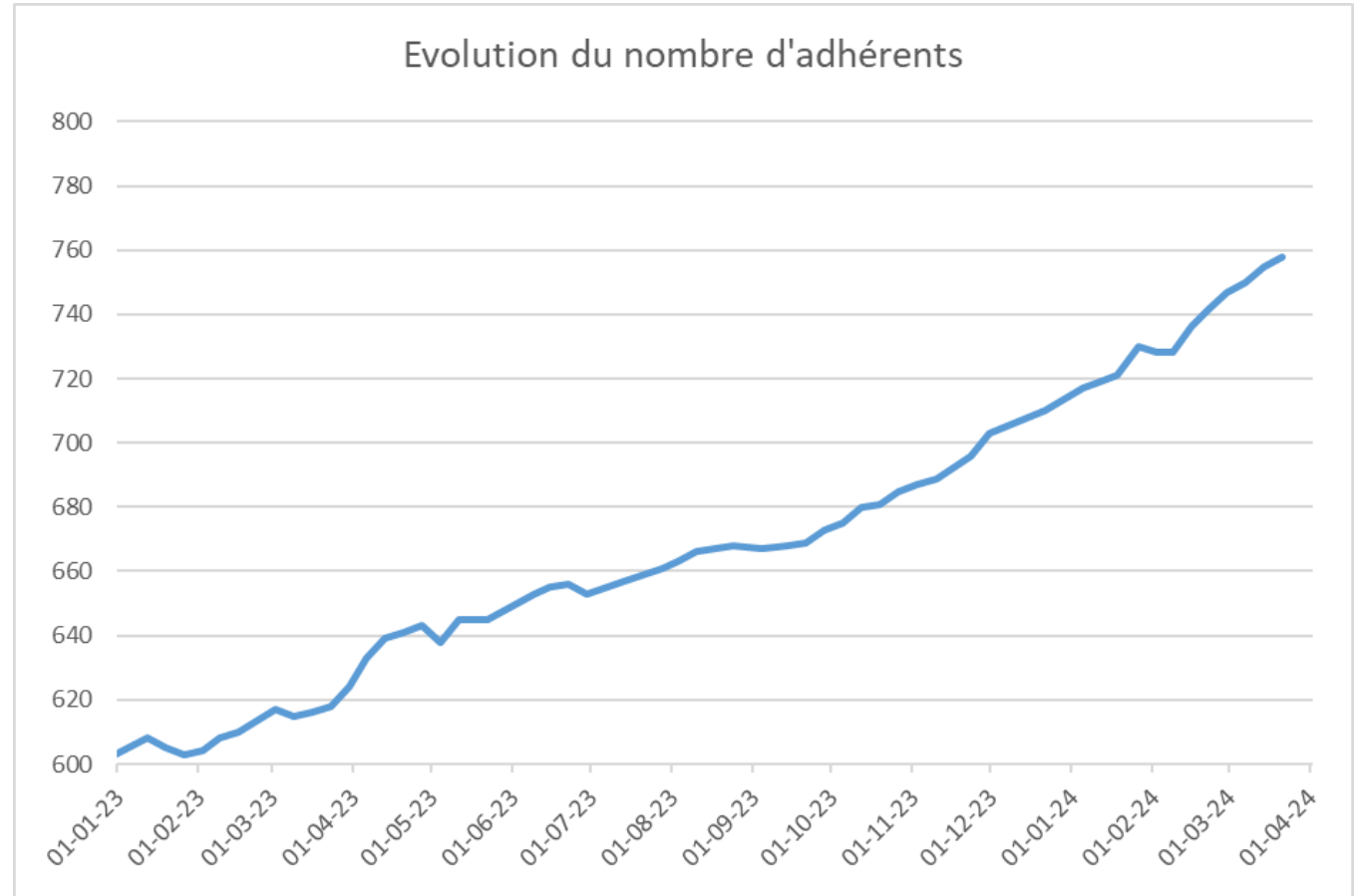


**759** adhérents  
675 moteurs en ligne

## Progression 2023



**+ 111** adhérents (+17 %)



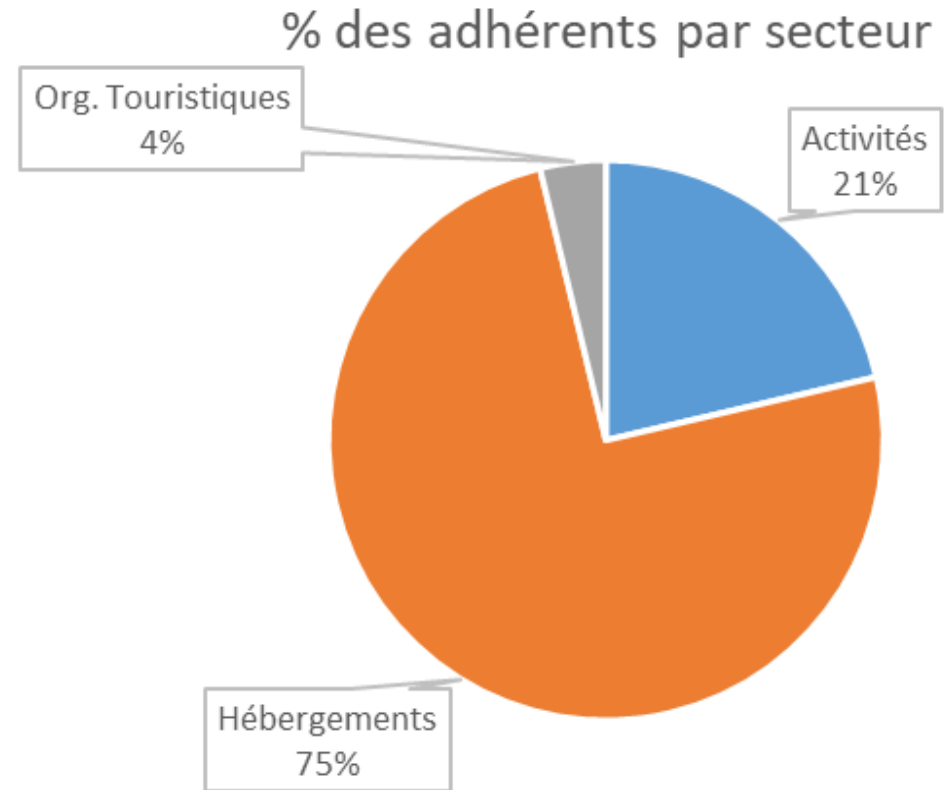
# Les adhérents à l'ORC

## Adhérents par secteur d'activité



**758** adhérents

- **162** activités/attractions
- **567** hébergements
- **29** organismes touristiques



# Moteur de destination VISITWallonia.be

## Vous cherchez des idées pour une Escapade en Wallonie ?

Vous connaissez les dates de votre séjour ? Vérifiez les disponibilités parmi notre sélection. Profitez des **offres exceptionnelles** de nos partenaires pour vos **séjours à partir de 3 nuits** et pour vos **escapades en semaine**.

Découvrez sans attendre les offres de nos partenaires.

RÉSERVEZ EN DIRECT

Type  À partir du  Nombre de nuits

Tout type d'hébergement  Date  1 nuit

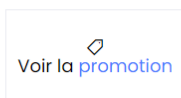
Nombre d'hébergements

1 hébergement / 2 adultes

### Comment trouver les promos ?

Les hébergements qui participent à l'action sont identifiables grâce à l'étiquette **PROMO**

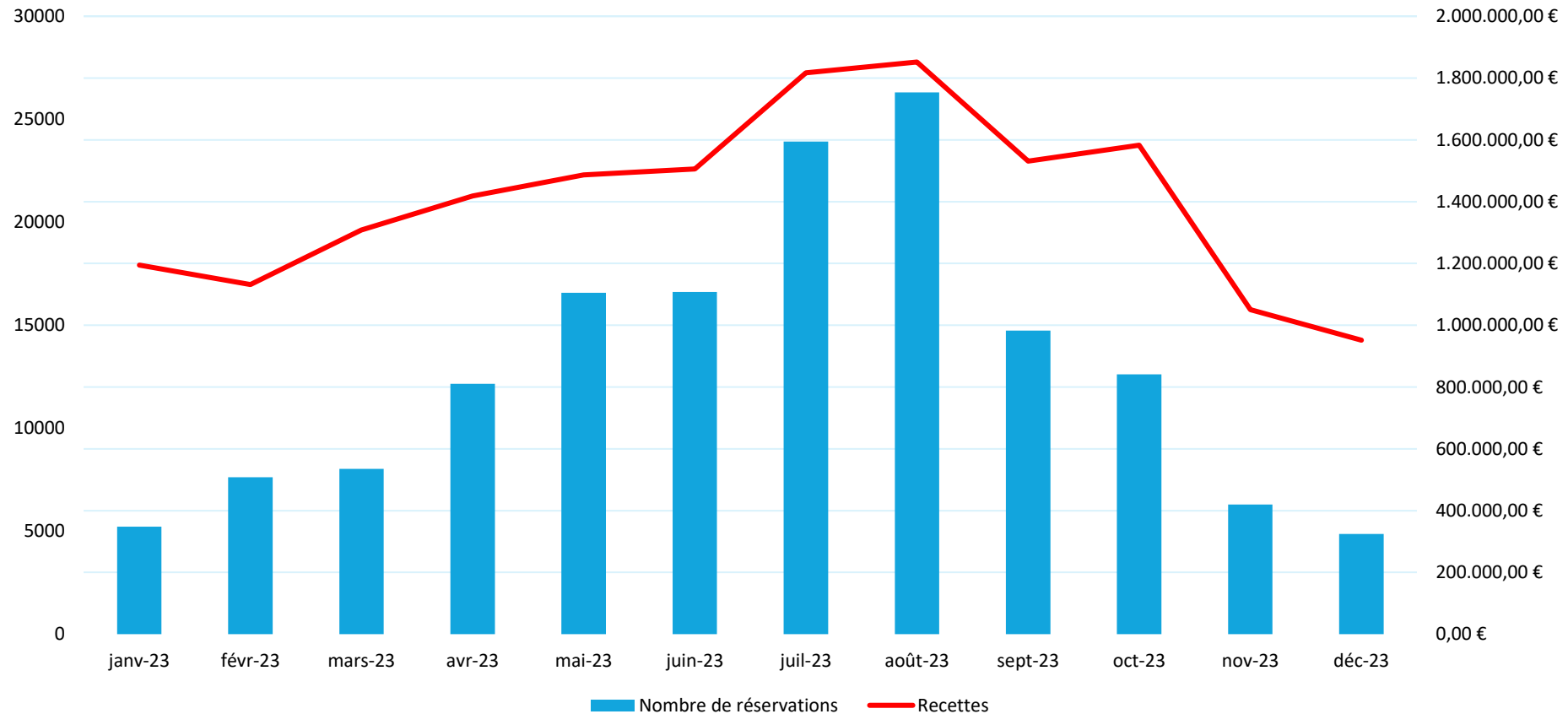
Repérez aussi ce bouton, afin de trier uniquement les promotions :



du 27/03/2024 au 28/03/2024 2 adultes 1 hébergement

7 offres

## Évolution des réservations et des recettes générées (hors caisse) depuis 2023



**285.869** **+6,62 %**  
réservations

**20.186.421,15 €** **+30,51 %**  
recettes

**310,70 €** **+10 %**  
panier moyen





# **Performance en ligne de la Wallonie**

## **Evolution 2018-2023**



# Objectifs et participation

## Objectifs



Mise à jour des principaux chiffres de 2018  
**1 établissement sur 4 est réservable en ligne directement au départ de son propre site Internet.**  
77 % n'est pas dans un processus adéquat de réservation en ligne

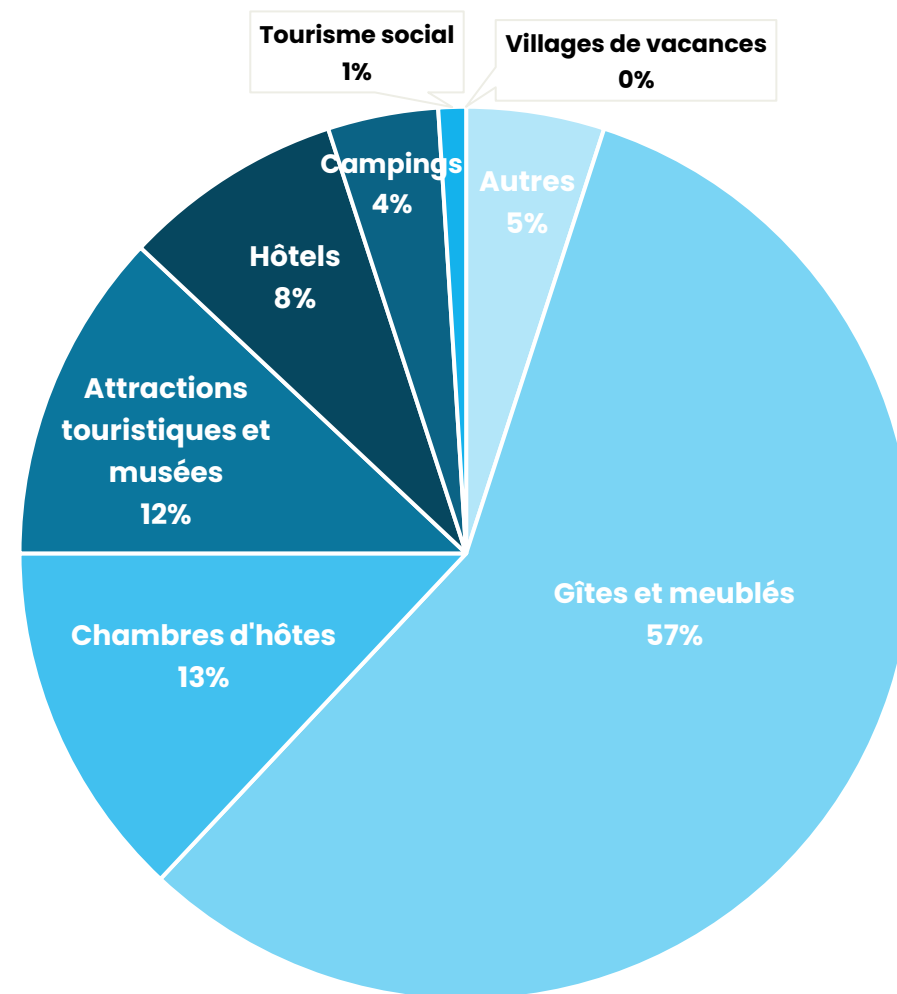


Etablir un relevé exhaustif des solutions e-commerce alternatives

## Taux de participation



**23,19 %**



# Les principaux enseignements

## 1 Une forte présence en ligne

**98%**

des acteurs du tourisme wallon sont présents en ligne, soit à travers leur site web, soit les réseaux sociaux ou une plateforme de réservation online.

## 2 de l'attrait pour l'e-commerce

**+22%**

des acteurs du tourisme wallon offrent la possibilité de réserver en ligne leurs activités.  
De 23 % en 2018 -> **45 %** en 2023

## 3 de la part des réservations en ligne

**39%**

Principalement dans le secteur de l'hébergement.  
En moindre mesure dans le secteur des activités depuis la fin du Covid car achat souvent effectué le jour J.

## 4 de la réservation en ligne directe

**+15%**

du volume de réservations en ligne

# Les principaux enseignements

## 5 Recours aux plateformes de commercialisation

- ↗ de la visibilité
- ↗ du nombre de réservations
- Prise en charge « all-in » → pallier le manque de connaissance des pratiques commerciales
- Manque de compétences en digital pour mettre en place une bonne stratégie

### Bon taux de pénétration de l'ORC

**25%**

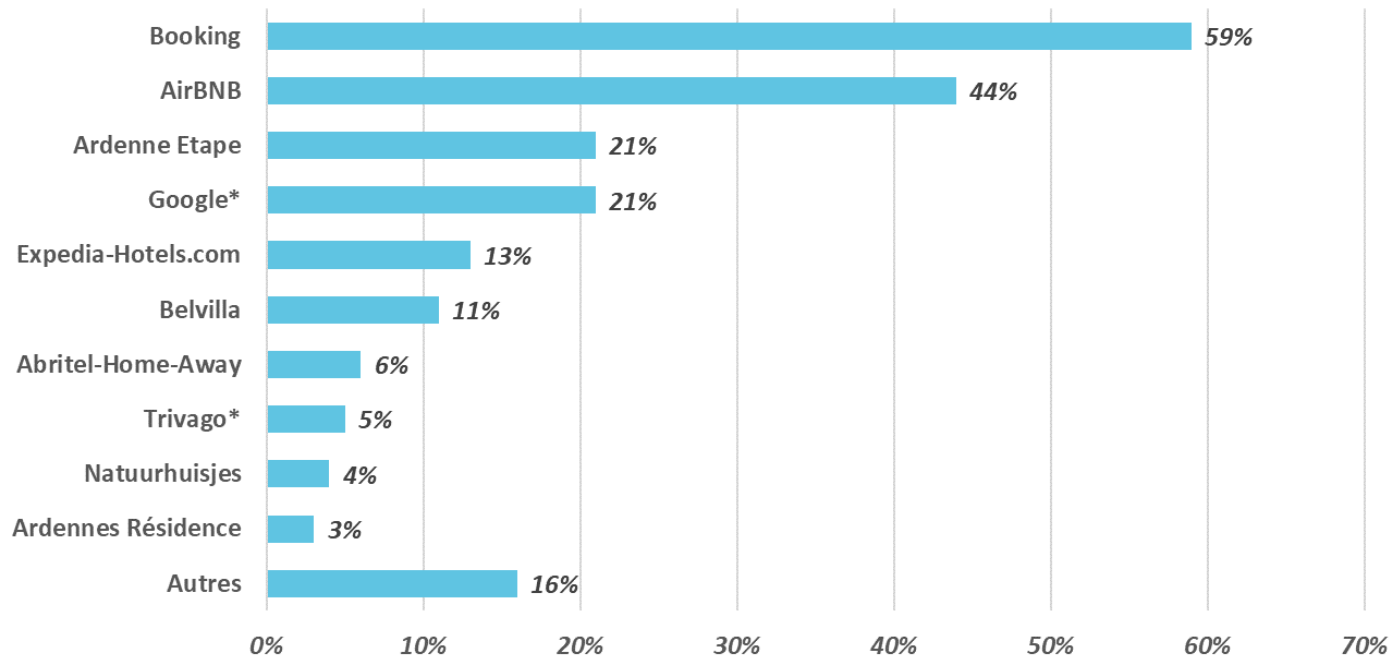
Des répondants offrent la possibilité de réserver et payer en ligne leurs prestations touristiques via l'**ORC**

# Canaux de distribution en 2023

## Question



Pourriez-vous préciser le nom de la (ou des) plateforme(s) de réservation avec la(les)quelle(s) vous travaillez ?



Moyenne des plateformes différentes par prestataire

2,1

\*Google et Trivago ne sont pas des plateformes à proprement parler mais donnent accès à la réservation

Base : possibilité de réserver en ligne (n= 601) ; réponses assistées





# Chiffres clés issus du sondage clientèle 2022-2023

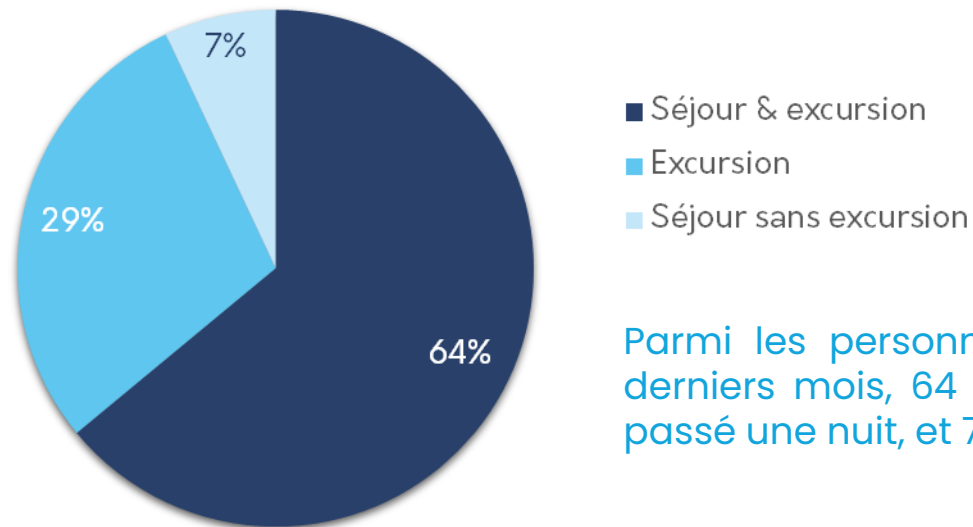
<https://owt.tourismewallonie.be>

# Note méthodologique

Les résultats présentés ici sont tirés du rapport consolidé des 4 vagues du sondage clientèles commandité par l'OwT en 2022. Ce sondage porte sur :

- ❑ Les touristes et excursionnistes venus en Wallonie au cours des 12 derniers mois
- ❑ Un échantillon issu de Belgique francophone, Belgique néerlandophone, France, Pays-Bas, Allemagne et Royaume-Uni
- ❑ Pour chaque vague, 5.000 personnes sont interrogées (via Internet)
- ❑ La marge d'erreur est de 1,4%

## Les cibles types interrogées

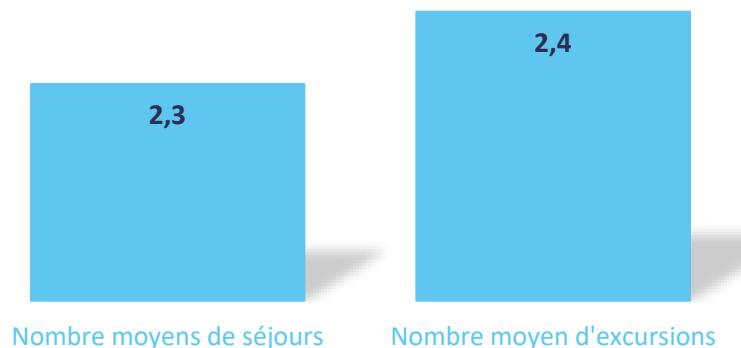


❖ **72% des répondants n'ont jamais séjourné ni visité la Wallonie**

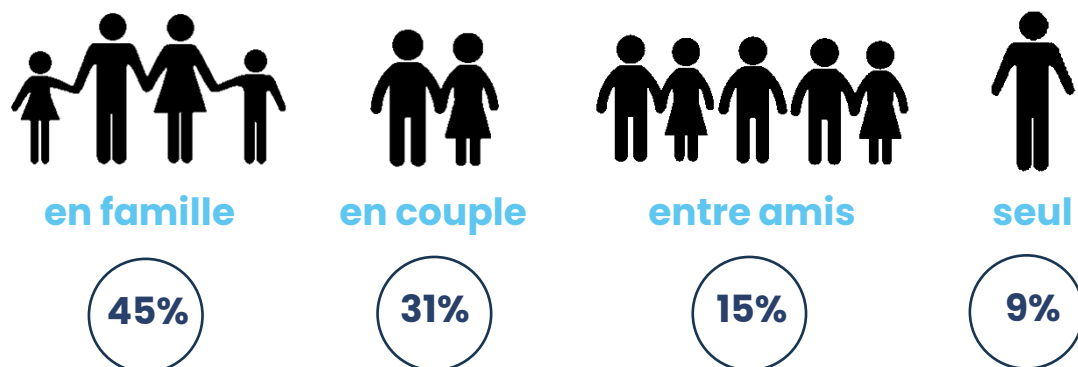
Parmi les personnes interrogées qui sont venues en Wallonie au cours des 12 derniers mois, 64 % ont séjourné et fait au moins une excursion, 29 % n'ont pas passé une nuit, et 7 % ont séjourné au moins une nuit, mais sans faire d'excursion.

# Qui, comment, quoi?

Au cours des 12 derniers mois, combien de fois vous êtes-vous rendu(e) en Wallonie?



Concernant votre dernière expérience en Wallonie, avec qui était-ce?



- ❖ 73% des visiteurs se rendent en Wallonie en voiture personnelle et 12% en train.
- ❖ Une fois sur place, 39% des visiteurs se déplacent en voiture privée/personnelle et 10% à pied.

Lors de votre dernier séjour, dans quel(s) type(s) d'hébergement avez-vous séjourné?



Hôtels



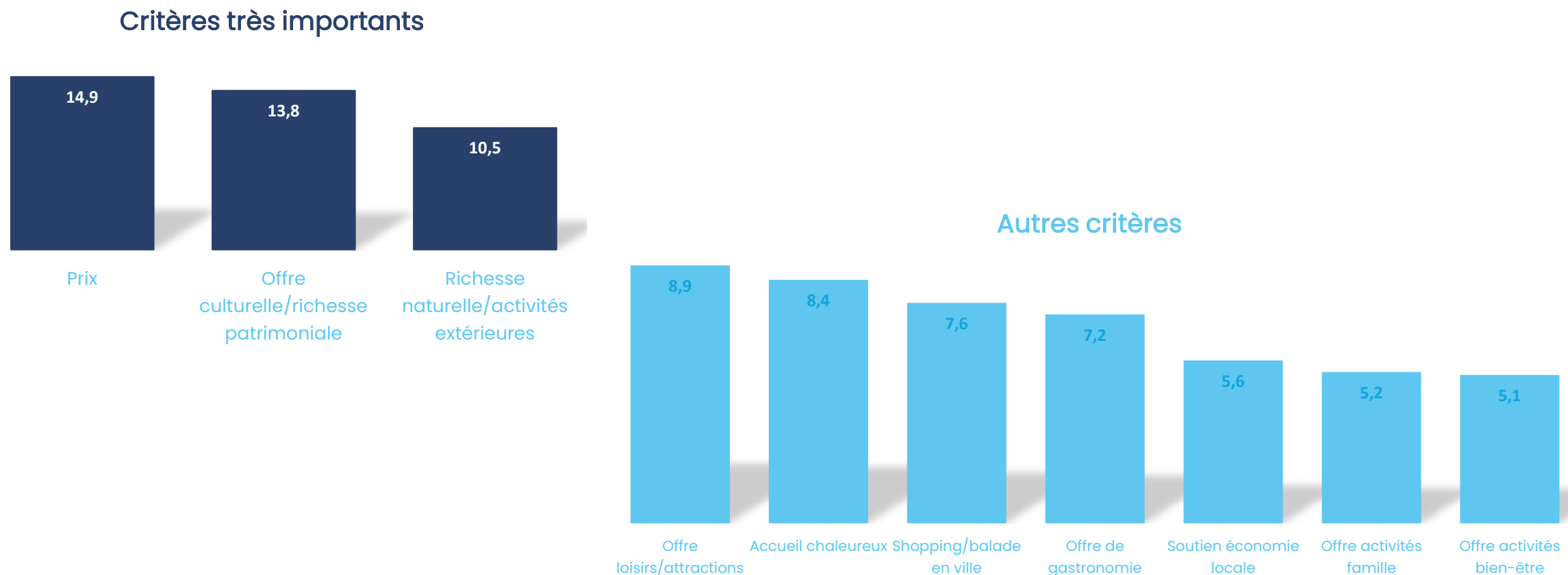
Hébergements de terroir



- ❖ Objectif principal du séjour/excursion :
  - Faire du tourisme, se détendre, visiter
  - Rendre visite à des amis, de la famille

# Les critères de choix d'un séjour/excursion en Wallonie

Parmi les éléments suivants, lequel est le plus important pour le choix d'un séjour ou excursion touristique en Wallonie et à l'inverse, quel est le moins important?

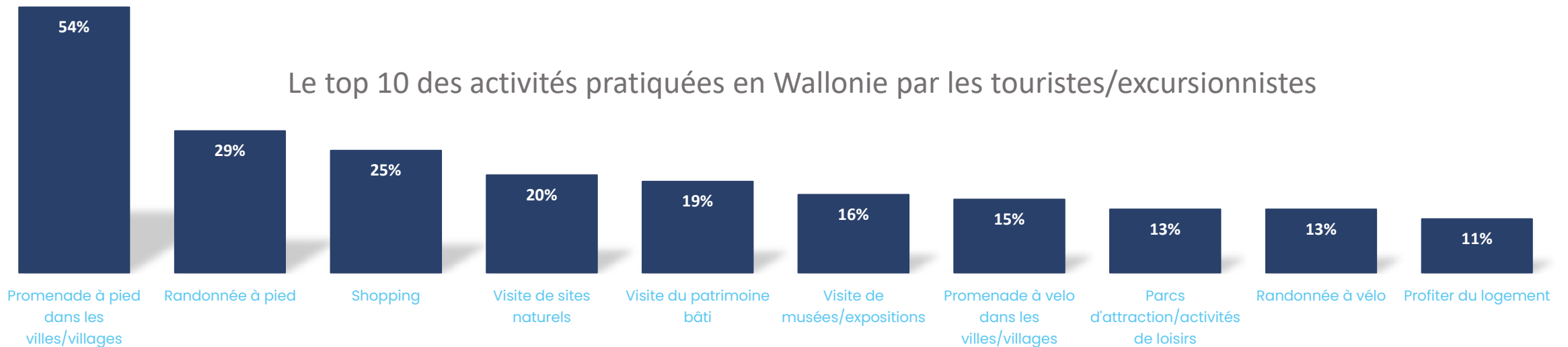




# Les activités pratiquées en Wallonie

Qu'avez-vous fait la dernière fois que vous vous êtes rendu en Wallonie?

**2,8** = nombre moyen d'activités différentes pratiquées en Wallonie par les touristes



# Les dépenses des touristes

**Budget total**  
(trajet, hébergement, achats divers, visites, activités, ...)  
par personne et par  
jour :  
**126 €**

## Budget par poste spécifique



45 €



25 €



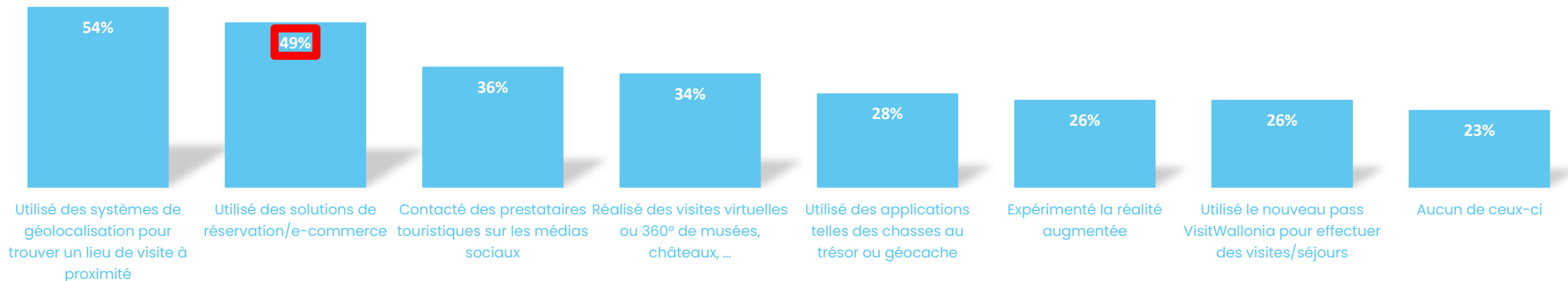
20 €



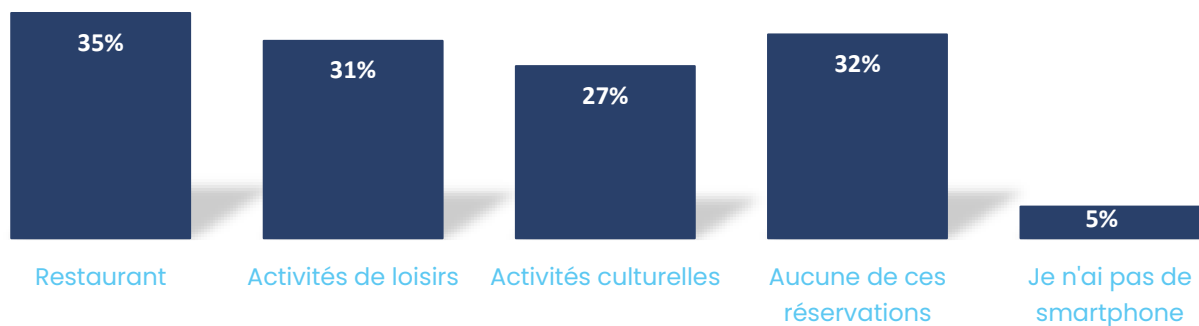
18 €

# Les touristes et la digitalisation

Sur un smartphone, vous avez déjà ...



Hors hébergement, quel(s) type(s) de réservation en ligne avez-vous effectué(s)?



# La satisfaction des touristes

**78%** des touristes sont satisfaits de leur dernier séjour en Wallonie.

**La visite semble essentielle pour fidéliser les touristes :**

Lorsqu'une visite/activité a été réalisée au cours du séjour

- intention plus marquée de revenir
- satisfaction de l'expérience meilleure

Importance de favoriser les séjours ET visites => promotion des hébergements par les attractions/musées pour faire revenir les touristes via la **Conciergerie d'elloha**







# **La Conciergerie elloha**

**Promotion et distribution entre  
opérateurs touristiques**



# 81%

**des voyageurs apprécient de se voir proposer des recommandations sur les spots touristiques autour de chez vous.**



Arival Consulting

Leader mondial sur les activités et les loisirs

# 90%

**des réservations se font via des prescriptions locales et peuvent donc se réaliser "en direct" avec vous.**



Etude Mars 2018 sur les pros du tourisme

# Les avantages de la conciergerie

Le client accède à des offres choisies et sélectionnées par vous

→ Vous devenez **une destination à part entière**

Le client réserve les offres de vos partenaires sans quitter votre moteur de réservation

→ Vous offrez **un service de qualité** à vos clients

→ Vous augmentez **le panier moyen** pour le territoire wallon

Le client accède à ces offres sur l'ensemble de vos supports de réservation elloha

→ Vos offres sont disponibles **avant et pendant le séjour/l'activité** de vos clients

# Principe

Permettre aux opérateurs des secteurs de l'hébergement et des activités **de se vendre entre eux**



## Fonctionnement

Depuis votre site web, le client a la possibilité de réserver une sélection d'établissements partenaires

- ✓ lors de sa réservation sur votre moteur elloha
- ✓ dans un moteur de réservation spécifique

Le client peut également réserver votre établissement depuis le site web de vos distributeurs partenaires.

**En pratique dans votre  
compte elloha**

# Paramétrez vos conditions de distribution

**CONCIERGERIE**

- Mon réseau local
- Mes distributeurs
- Mon catalogue

[< RETOUR LISTE](#) LES GÎTES D'APOTHECARIUS

**Aperçu**

**ACTIONS RAPIDES**

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

**SON ACTIVITÉ**

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

**DISTRIBUTION**

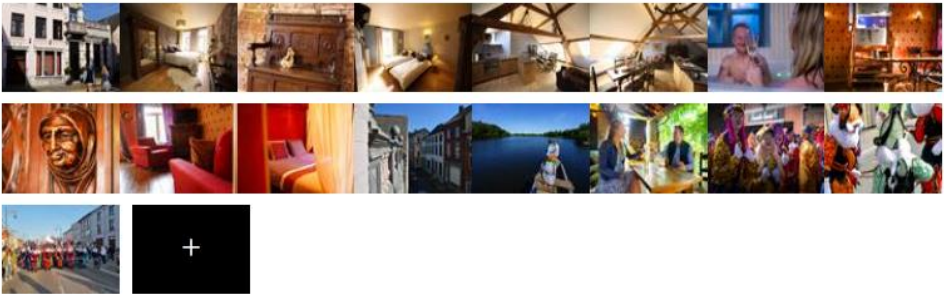

- Modules

**MARKETING**

- Site Internet
- Clients
- E-mails
- News

**CONCIERGERIE**

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



Ce que vont lire vos futurs clients



# 1<sup>er</sup> onglet dédié à la conciergerie → **Mon réseau local**



Mon réseau local

Sélectionnez les partenaires que  
vous souhaitez distribuer

&

Donnez un avis sur ces  
partenaires

Distribuer des établissements à proximité de mon établissement

Rechercher une fiche

264 Résultats

Mes partenaires

- Mon catalogue (2)
- Mes recommandations (3)

Nos suggestions


- Les plus vendus (34)
- Les plus recommandés (0)

Filtrer la liste

- Tous (264)

Autour de chez moi

10km 20km 30km 40km 50km 60km



Les Jardins d'Annevoie 13,3 km


Annevoie Rouillon (55)

17 offres à partir de 6,00€

★ Donner un avis

◇ Distribuer

En savoir plus



Les Jardins du Lac de Bambois 16,5 km

Fosses La Ville (50)

49 offres à partir de 1,25€

★ Donner un avis

◇ Distribuer

En savoir plus

## 2<sup>e</sup> onglet dédié à la conciergerie → Mes distributeurs



Mes distributeurs

Listez les partenaires **qui vous distribuent**

&

Listez les partenaires qui souhaitent vous distribuer, ceux qui attendent votre validation

Mes réservations

Jour Semaine **Mois** Année Choisir mes dates

3

REVENDEURS

0€

C.A. GÉNÉRÉ

0%

% C.A. TOTAL

Conditions de vente

**Mes distributeurs**

En attente de validation

DISTRIBUTEUR	DATE PARTENARIAT	REVENU GÉNÉRÉ	COMMISSION	RELEVÉ MENSUEL
[Test Madeline] Compte test	18/05/2022	0 réservation 0,00 €	0,00 €	VOIR
[TEST ORC] Le Camping de nulle part	17/05/2022	0 réservation 0,00 €	0,00 €	VOIR
[TEST ORC] L'Attraction d'ici	20/02/2024	0 réservation 0,00 €	0,00 €	VOIR



## 3<sup>e</sup> onglet dédié à la conciergerie → **Mon catalogue**



Mon catalogue

Listez les partenaires **que vous distribuez**

&

Listez ceux que vous souhaitez distribuer, ceux pour qui vous attendez leur validation

Partenaires distribués

Jour Semaine **Mois** Année Choisir mes dates

2

PARTENAIRE

0€

C.A. GÉNÉRÉ

0€

COMMISSION GÉNÉRÉE

Partenaires En attente de validation

Ajouter des offres

PARTENAIRE	DATE PARTENARIAT	REVENU GÉNÉRÉ	COMMISSION	RELEVÉ MENSUEL
[TEST ORC] L'Attraction d'ici	10/05/2022	0 réservation 0,00 €	0,00 €	VOIR
[Test Madeline] Compte test	18/05/2022	0 réservation 0,00 €	0,00 €	VOIR

# Paramétrez vos conditions de distribution


Ajoutez vos conditions de distribution via l'onglet **Mes distributeurs**

Conditions de vente   Mes distributeurs   En attente de validation

## Commissions

Souhaitez-vous accorder une commission à vos distributeurs ?

Non  Oui



## Autres conditions (détaillées)

Nous n'offrons pas de commission mais saurons vous récompenser si vous dépassez l'objectif de 30 billets vendus d'ici le 30/09/22

# Où s'affichent les offres de vos partenaires ?

Elles s'affichent automatiquement :

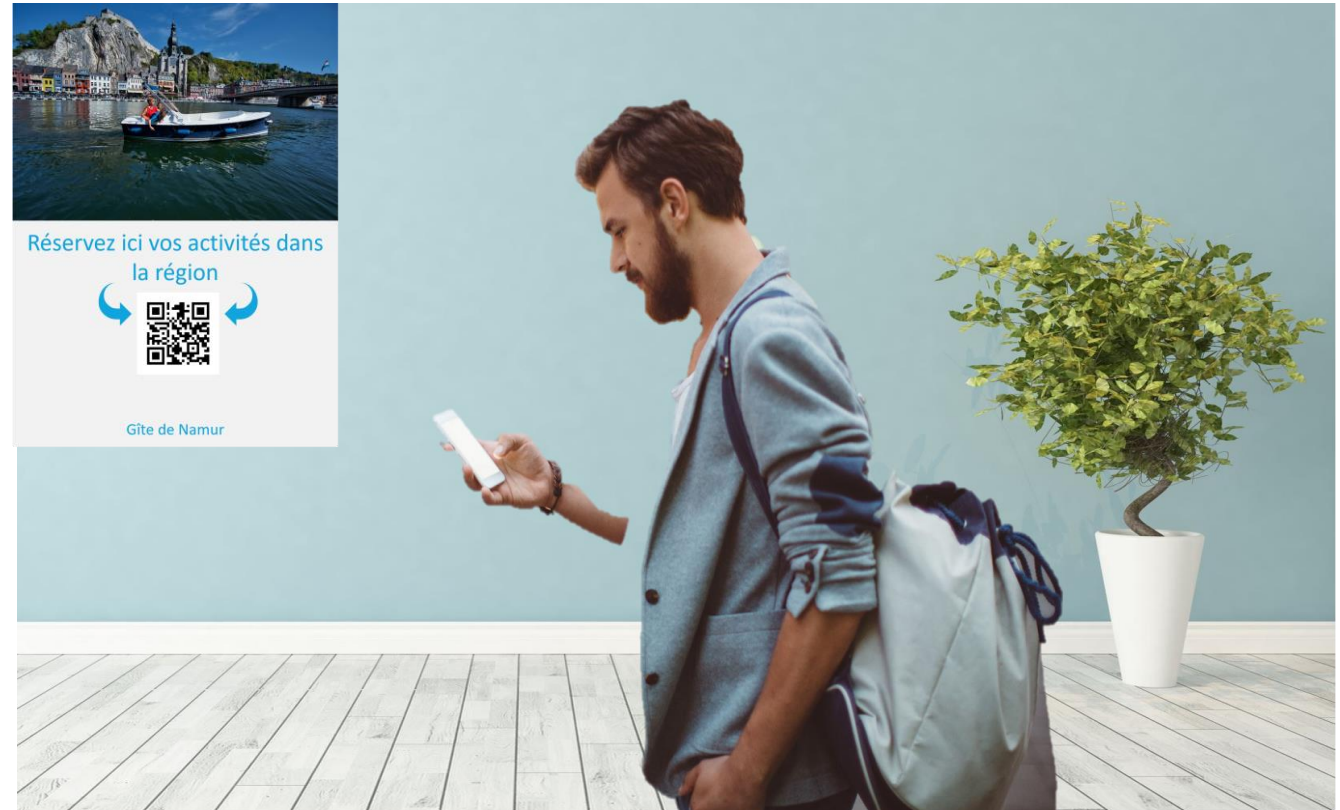
- ✓ **sur votre site** lors de l'achat du client
- ✓ **dans votre back-office** lorsque vous créez une réservation en direct

The image displays two screenshots of a travel booking interface. The top screenshot shows a confirmation message: "Votre demande est enregistrée" (Your request is registered) with a "Finaliser la réservation" (Finalize reservation) button. Below this, it states "Nous avons sélectionné ces offres aux alentours de votre hébergement" (We have selected these offers around your accommodation). Two offers are listed: "La Villa Balat" in NAMUR starting at 135€ and "Maison du patrimoine médiéval mo..." in DINANT starting at 3€. A map shows the location of Profondeville. The bottom screenshot shows a search results page for the dates "du 27/03/2024 au 29/03/2024" for "1 adulte 1 hébergement". It features three offers: "La Villa Balat" (NAMUR, 135€), "ABBAYE DE MAREDSOUS et SAINT JOSEPH" (ANHEE), and "Maison du patrimoine médiéval mosan" (DINANT, 3€). A "Authentik ESCAPADE" logo is visible at the bottom, with the text "GUIDE DE VOYAGE LOCAL & DURABLE" and "PROFONDEVILLE À partir de 12€".

# Où s'affichent les offres de vos partenaires ?

Vous pouvez également créer un moteur de réservation spécifique et le partager :

- ✓ **Code HTML** pour intégrer le moteur sur un site
- ✓ **Tiny url** pour les réseaux sociaux
- ✓ **QR Code** pour impressions, affiches à l'accueil, ...





# Voucher de conciergerie

Document envoyé au client, avec les CGV de chaque opérateur

08fdc229-6548-470a-aede-ebc48dd16153 | 1 / 11 | 100%

**Les gîtes d'Apothecarius**  
www.apothecarius.be  
04767007

**Bedankt Davy BOUTON,**  
Uw boeking **P2307233337** is nu bevestigd.  
Hieronder vindt u alle informatie over uw boeking.

**Uw gegevens**  
Davy BOUTON  
Verbrandhofstraat 158  
8800 ROESELARE  
BELGIQUE

Telefoon : [+04767007](tel:+04767007)  
E-mail : [boutondavy@gmail.com](mailto:boutondavy@gmail.com)

**Reservering rechtstreeks met onze zaak - Nr.P2307233337**

# En cas de réservation :

## Côté du client

- **Une seule réservation**
- Un paiement par prestataire de service

## Côté des prestataires

Chaque opérateur reçoit sa propre réservation et le paiement qui en découle.

## Quid des commissions ?

Si une commission a été décidée, les paiements se règlent entre partenaires **en dehors d'elloha**, de la manière convenue entre les 2 parties

Exemple : facture mensuelle, annuelle

# Suivi d'une réservation de conciergerie

# Onglet « Réservations »

Recherchez les réservations qui viennent de vos partenaires

Mes dossiers de vente [Voir mes arrivées](#)

Dossiers **Chèques cadeaux** Cartes cadeaux Devis Conciergerie Stripe Taxe de séjour

Mes dossiers de vente [Voir mes arrivées](#) [Exporter vers votre agenda](#) [Exporter en CSV](#) [Créer une réservation](#)

Dossiers **À confirmer** Chèques cadeaux Cartes cadeaux Devis Caisses Stripe

3 derniers mois 6 derniers mois **Autres dates** Arrivées du jour Arrivées de la semaine [Filtrer](#) [Rechercher](#)

Créé entre le 01/01/2023 et le 31/12/2023

Arrivée entre le et le

Numéro

Client

Ressource / Formule

Détail par ligne de dossier

[Lancer la recherche](#)

**RÉSERVÉ SUR** [Tout décocher](#) [Tout cocher](#) **ÉTAT** [Tout décocher](#) [Tout cocher](#)

- Mon site Internet
- Conciergeries
- Soldé
- Vente directe
- 365.be - Attractions ...
- Prépayé
- Facebook
- Visitwallonia
- Non soldé
- Annulé
- Échec / Abandon
- Attente paiement

[Valider](#)

Aucun résultat n'a été trouvé.



# Onglet « Réservations »

Consultez les réservations qui contiennent des offres de votre conciergerie


Mes dossiers de vente [Voir mes arrivées](#)

**Dossiers** Chèques cadeaux Cartes cadeaux Devis **Conciergerie** Stripe Taxe de séjour

EUR

< LISTE DES DOSSIERS P2307233337 | Créé le 23/07/2023 à 12:50 STATUT SOLDÉ


LES GÎTES D'APOTHECARIUS 390,00 € Client Paiement immédiat Remboursement

 Hypocras 390,00 €  
1  
MODIFIER LE PRIX  
ANNULER  
2 nuits: du 13/08/2023 au 15/08/2023  
1 hébergement 5 adultes  
Conditions d'annulation | CGV

MONTANT TOTAL 390,00 € DÉJÀ ENCAISSÉ 390,00 € À ENCAISSER 0,00 €  
Conditions de paiement Historique des paiements

Vos coordonnées

Davy  
BOUTON  
boutondavy@gmail.com

RÉSERVÉ SUR  
  
MON BOUTON 1

La taxe de séjour s'élève à 1,00 € par personne et par nuit.

Nombre de personnes - 5 +  
Nombre de nuits - 2 +

ENREGISTRER ANNULER

# Onglet « Mon catalogue »

Consultez votre catalogue d'offres et leurs résultats de réservations

The screenshot displays the 'Mon catalogue' interface. On the left is a dark sidebar menu with the following sections:

- DISTRIBUTION**
  - Modules
- MARKETING**
  - Site Internet
  - Clients
  - E-mails
  - News
- CONCIERGERIE**
  - Mon réseau local
  - Mes distributeurs
  - Mon catalogue
  - Messengerie **Beta**
  - Avis
- Aide en ligne** (highlighted in blue)

The main content area is divided into several sections:

- Image Gallery:** A grid of images showing interior and exterior views of the accommodation, with a '+' icon for more.
- Contact Information:**
  - MOB. 732 473 50 55 00
  - EMAIL info@apothecarius.be
  - WEB http://www.apothecarius.be
  - FB https://www.facebook.com/apothecarius.be/
- Action:** A blue button labeled 'Modifier mes coordonnées et ma localisation'.
- Section: Ce que vont lire vos futurs clients**
  - Les Gîtes d'Apothecarius, Gîte à Fosses-La-Ville**
  - Gîtes citadins de standing à proximité de Namur et Charleroi. Situés en plein cœur du centre historique de Fosses-La-Ville, les gîtes d'Apothecarius tirent leur nom de leur histoire. En effet, plusieurs générations de pharmaciens ont occupé cette maison bourgeoise qui a su préserver son style Art Déco. Aujourd'hui, elle accueille aussi bien les touristes que les hommes d'affaires au sein de deux appartements de standing, amoureuxment aménagés – on aurait envie de dire: mis en scène - par Muriel Charon, la propriétaire.
  - Éditer** (blue button)
- Section: Les produits que vous proposez**
  - Thumbnail for 'Hébergement Moretum'.

At the bottom left, there are navigation icons: a blue '||' button, a circular arrow, a pencil, and a square icon.



# Onglet « Mes distributeurs »

Visualisez les partenaires qui vous distribuent et leurs résultats de réservations

**Promotions**

- Offres spéciales
- Ventes privées **New**
- Ventes incitatives
- 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
- Messagerie **Beta**
- Avis

**Aide en ligne**

**Les Gîtes d'Apothecarius, Gîte à Fosses-La-Ville**

Gîtes citadins de standing à proximité de Namur et Charleroi. Situés en plein cœur du centre historique de Fosses-La-Ville, les gîtes d'Apothecarius tirent leur nom de leur histoire. En effet, plusieurs générations de pharmaciens ont occupé cette maison bourgeoise qui a su préserver son style Art Déco. Aujourd'hui, elle accueille aussi bien les touristes que les hommes d'affaires au sein de deux appartements de standing, amoureuxment aménagés – on aurait envie de mis en scène - par Muriel Charon, la propriétaire.

**CONTACT**

- MOB. +32 473 30 55 00
- EMAIL [info@apothecarius.be](mailto:info@apothecarius.be)
- WEB <http://www.apothecarius.be>
- FB <https://www.facebook.com/apothecarius.be/>

[Modifier mes coordonnées et ma localisation](#)



# **Votre compte elloha**

## **Les nouvelles fonctionnalités et évolutions**



- **Google Things to do** pour les comptes activités
- **Google Vacation Rentals** pour les gîtes et meublés
- **Google Hotel Ads** pour les hôtels et chambres d'hôtes



### Ne pas confondre avec la synchronisation Google My Business qui permet de:

- Mettre à jour les infos de la fiche au départ des infos elloha (descriptifs, photos, ...)
- Récupérer et répondre aux avis Google

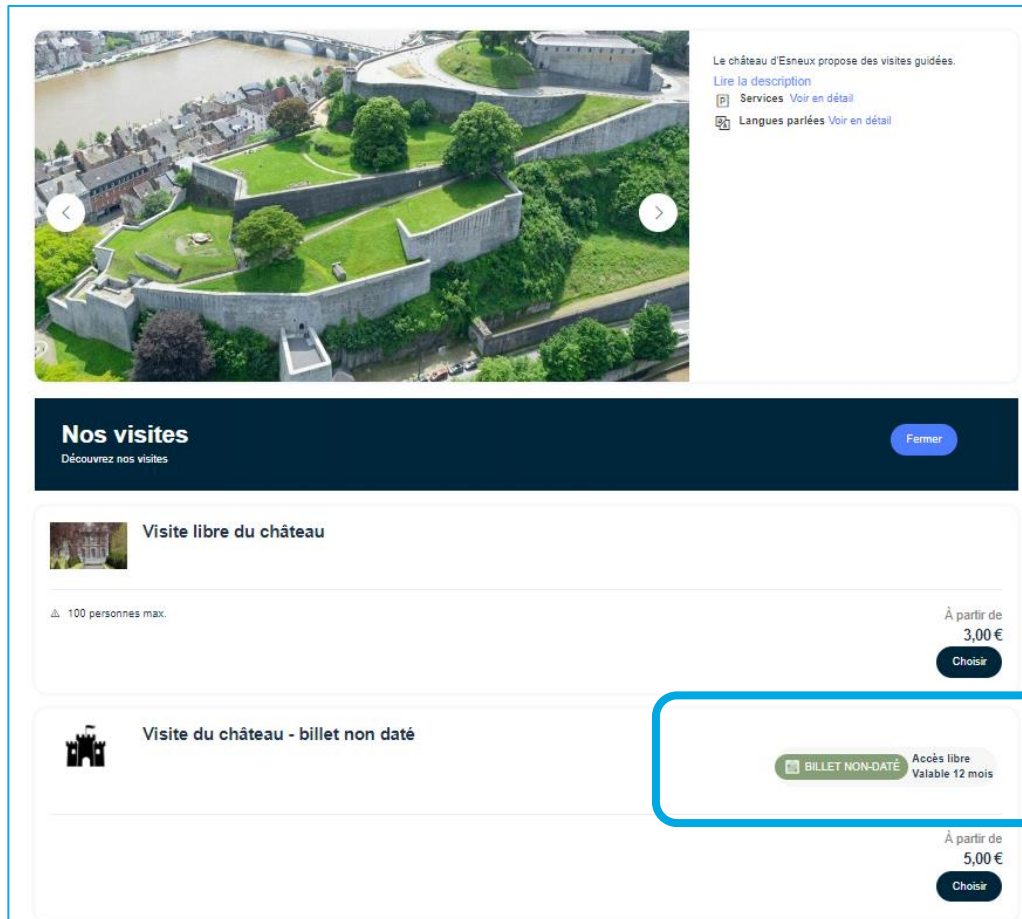
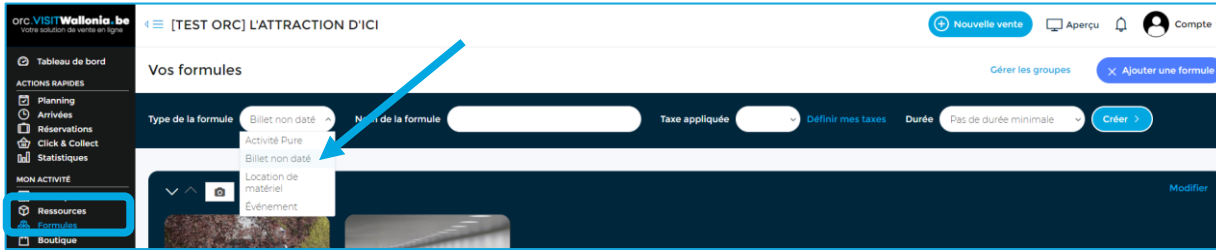


### **Synchro du prix standard uniquement.**

Il n'est plus possible de synchroniser les promotions et offres spéciales.



# Tarifification plus dynamique dans les comptes activités



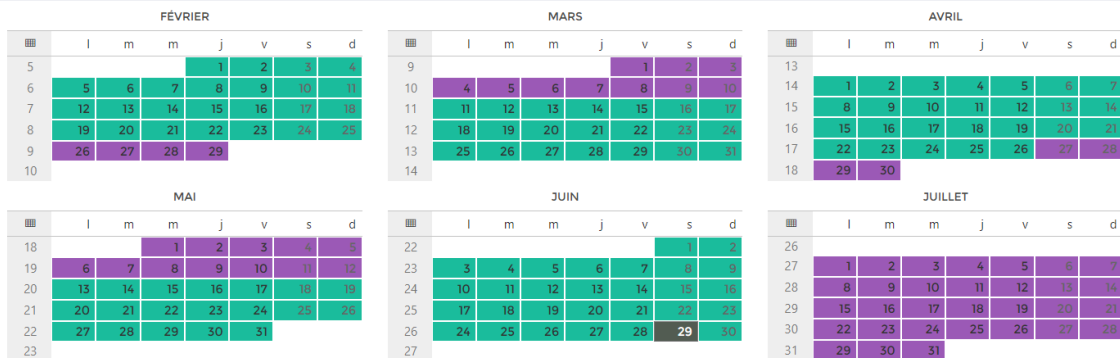
## *Billet Open (billet sans date)* Accès libre à une activité ou un événement

- Validité sur une période ou une durée déterminée
- Pas pour les visites horodatées avec jauge limitée



Calendrier : du 1 févr. 2024 au 4 août 2025

Cliquez sur un ou plusieurs jour(s), semaine(s) ou mois pour leur appliquer une couleur de saison.



Cliquez ci-dessous pour faire votre choix ou continuez votre sélection en cliquant sur les dates du calendrier

BASSE

MOYENNE

HAUTE

TRÈS HAUTE

VACANCES

FERMETURE

Général Article Photos Ressources Horaires Prix Restrictions Localisation Publier

Enregistrer

Prix de la formule

Définir un minimum/maximum par réservation ?

Non  Oui

	Basse Saison	Moyenne Saison	Haute Saison	Très haute saison	Vacances
 Ticket enfant (jusque 12 ans)	€ 3,00	€ 3,00	€ 7,00	€ 7,00	€ 7,00
 Ticket étudiant	€ 3,00	€ 3,00	€ 7,00	€ 7,00	€ 7,00
 Ticket adulte	€ 7,00	€ 7,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 11,00
 Ticket senior (à partir de 65 ans)	€ 3,00	€ 3,00	€ 7,00	€ 7,00	€ 7,00

# Tarifcation plus dynamique dans les comptes activités

## Tarifcation par saison

### Couleurs dans le calendrier pour :

- appliquer des tarifs adaptés à la saisonnalité
- Anticiper et changer les tarifs de l'année suivante

**Promotion ou offre spéciale « privée »**  
→ qui n'apparaît pas dans les moteurs de réservation

- Pour cibler une clientèle particulière
- Crée un sentiment d'exclusivité
- FOMO (Fear Of Missing Out)

J'en profite

## VENTE PRIVÉE

Notre vente privée se termine dans

**4 : 5 : 13 : 28**

JOURS HEURES MINUTES SECONDES

**- 20%** VP Soirée des Adhérents

Réduction exclusive sur la visite du Château réservée aux participants à la soirée des adhérents ORC

La vente privée est valable pour une réservation dont les dates de séjour sont comprises entre le 01/04/2024 et le 30/04/2024.

pass [TEST ORC] L'Attraction d'ici

VISIT Wallonia .be VENTE PRIVÉE Avenue Comte De Smet De Nayer 14 - 5000 NAMUR

[Voir sur une carte](#)


À partir de **2,40 €** [Voir les prix](#)

Partager votre vente privée !

Url de votre moteur de réservation

<http://tinyurl.com/29jyemlq>

Téléchargez le QRCode de votre moteur de réservation



[Télécharger](#)

# Ventes incitatives dans les comptes hébergements

## Upselling (vente incitative)

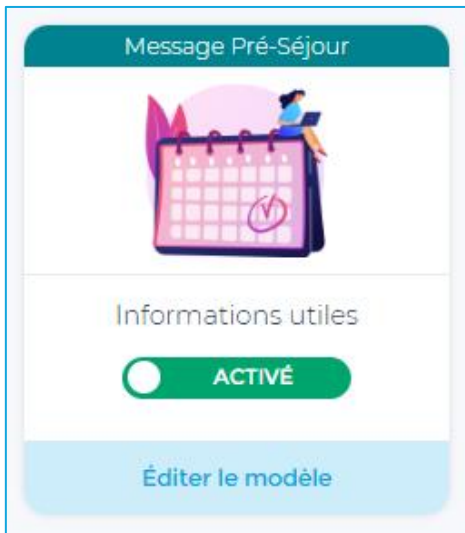
↗ le montant final d'une réservation **en incitant le client à réserver une offre supérieure**

- À la réservation, après la réservation (mail) ou à l'arrivée
- Comptes multi-offres: hôtels, chambres d'hôtes

The screenshot shows a booking interface for a room. A pink banner at the top reads "Rien que pour vous aux mêmes dates!". Below it, a modal window displays an image of a bedroom and text: "Montez en gamme pour 10 €\* de plus ! Profitez de la vue sur Meuse à un exceptionnel ! **Chambre d'hôte vue Meuse** \* Bénéficiez de 40 € de remise immédiate sur cette chambre, soit 160 € au lieu de 200 €, votre séjour en Chambre d'hôte vue Meuse !". Buttons for "J'en profite !" and "Non merci" are visible. The background shows a room listing for "Chambre d'hôte vue Meuse" with a price of 150,00 € and a "Modifier" button. Below the modal, another room listing "Chambre d'hôte vue Jardin" is visible. At the bottom, a shopping cart shows "Dans votre panier : Le 27/03/2024 (1 nuit) pour 2 adultes 150,00 €". A "Prix Standard" section shows "150,00 € Pour 1 nuit, 2 pers." with a "Changer" button.

## Email pré-séjour / pré-visite

- Rappeler le paiement du solde du séjour
- envoyer des infos pratiques, des infos sur la région
- Proposer l'upsell
- Proposer des options complémentaires
- Proposer des options 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**

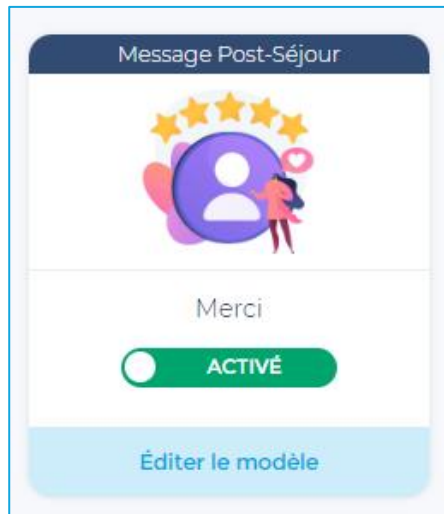
Nous sommes impatients de vous accueillir parmi nous et espérons vous apporter toute la satisfaction attendue.

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](mailto:orc@wbtourisme.be)  
<https://visitwallonia.be/>

## Email post séjour / post visite

- Remercier le client
- L'inciter à laisser un avis
- Envoyer un code promo pour un prochain séjour
- 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](mailto:orc@wbtourisme.be)  
<https://visitwallonia.be/>

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

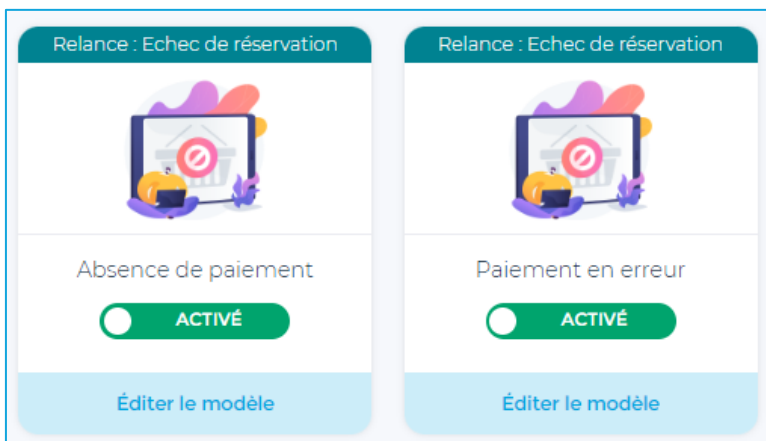


Ce coupon est valable sur :

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

## Abandon de panier / Echec de réservation

- Relancer un client qui n'aurait pas validé son panier
- Relancer un client avec paiement en erreur



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

Bonjour John Doe,

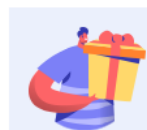
Nous constatons que vous n'avez pas pu finaliser votre réservation et nous en sommes navrés. Toutefois, en cliquant sur le lien ci-dessous, il est possible de retrouver votre panier pour quelques instants encore et, si vous le souhaitez, finaliser votre réservation.

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](#)



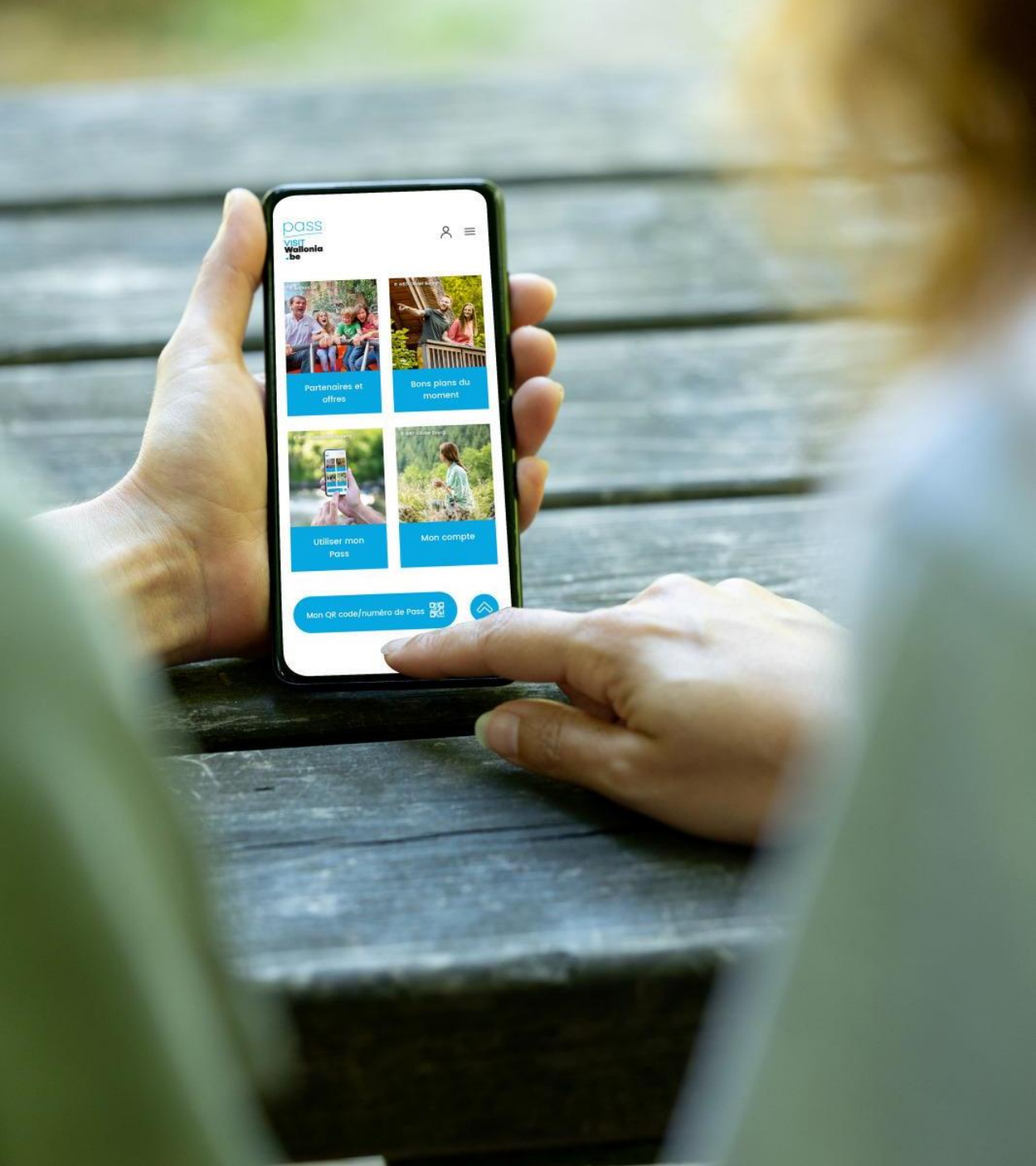
Pour vous remercier de votre confiance nous sommes heureux de vous proposer une réduction immédiatement de 10 % sur votre réservation du jour. Consultez votre panier pour voir l'application immédiate sur votre réservation.

**Pour nous contacter :**

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

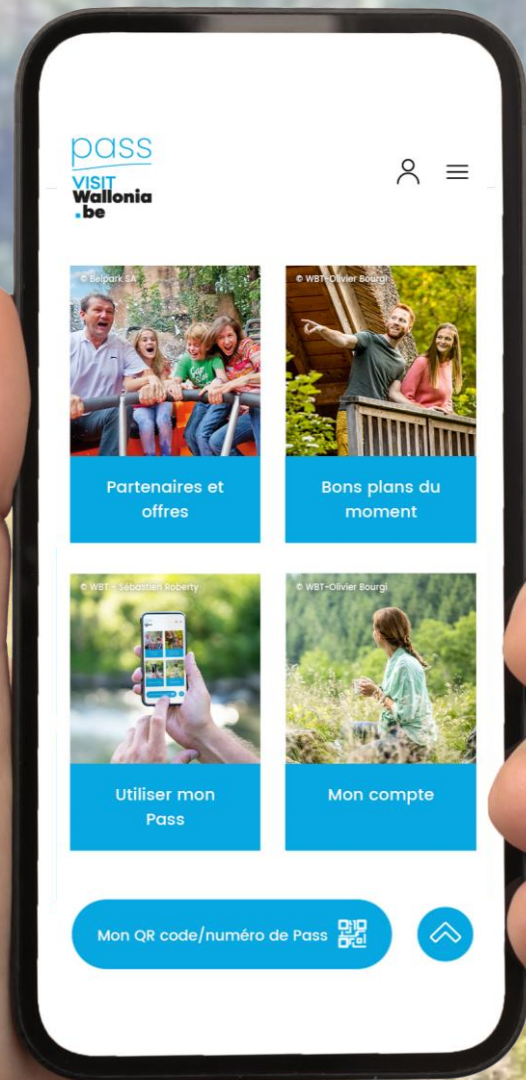
<https://visitwallonia.be/>





**Pass VISITWallonia.be**  
**Encodez votre promo Pass dans**  
**votre compte elloha**





- **Web-application** gratuite (sur [visitwallonia.be/pass](https://visitwallonia.be/pass) et non via les stores)
- Disponible en **4 langues** :
  - Français
  - Néerlandais
  - Anglais
  - Allemand
- Disponible en **version physique** (carte) info.shop, MT/OT/SI pour les touristes qui n'ont pas de smartphone

- Stratégie tourisme 2030
- Centraliser les nombreuses réductions
- Accroître la consommation d'attractions / séjours + fidéliser
- Disposer d'une DB clients qualifiés -> promotion des opérateurs partenaires du Pass
- Proposer des offres annuelles /offres spéciales

VISITWallonia investit en licences, promotion et dév. outil + 2 personnes ETP pour animer



Origine  
du Pass





**97.304** touristes inscrits  
depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2022

**92%** d'utilisateurs **belges**

**60%** de femmes

**77%** de 35-60 ans et +



- Outil du Pass **lié à l'ORC by Elloha**
- **Visibilité accrue dans le moteur ORC** sur VISITWallonia.be
- **Promotion Pass configurable directement dans Elloha\*** « onglet Pass VW »  
→ avant de finaliser sa réservation, le touriste inscrit au Pass visualisera un champ à compléter « J'ai un Pass VISITWallonia » pour bénéficier de la réduction (// code promo)
- Réservations effectuées en ligne par Elloha, ne nécessitent **pas de scan sur place**, tout se fait en ligne.

\* Nécessite aussi d'encoder son offre dans le BO du Pass

## 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





**Contact : [pass@visitwallonia.be](mailto:pass@visitwallonia.be)**

# Inscription au Pass

- ✓ Avoir une reconnaissance du CGT (pour les hébergements)
- ✓ Octroyer une réduction d'un minimum de 10%
- ✓ Remplir le formulaire d'inscription.



**GUEST**  
& STRATEGY

Jérôme FORGET

---

# Analyse des tendances 2024 en matière de réservations en ligne





# **Accompagnement**

## **Support, formations, services**

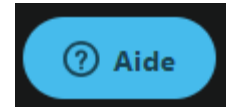
# Package d'adhésion



Coût annuel de **maximum 120€ par an**

## Services d'accompagnement inclus:

- Outil elloha (licence annuelle)
- Max 8h d'accompagnement pour paramétrage des infos dans le compte
- Support 7/7 via le **CHAT ELLOHA et deuxième ligne VW**
- Accès gratuit au plan de formations
- Accès gratuit aux événements
- Accès gratuit à des documents, des études, articles sur les tendances et conseils dans la vente en ligne





## **Plan de formation**

# Plan de formations



## Formations aux fonctionnalités elloha

Différentes thématiques pour les activités et les hébergements telles que :

- Mise à jour des tarifs et du calendrier
- Fidéliser sa clientèle
- Fonctionnalités de l'abonnement Platinum
- Canaux de vente
- ...



## Formations en tarification

- Calcul du coût de revient et mise en place de l'agilité tarifaire
- Prochaine date pour **le secteur des attractions** : mardi 16 avril
- **Max. 15 pers** (théorie) et atelier pratique en suivi individuel d'1h

# Plan de formations



## Formations aux techniques d'e-commerce via Digital Commerce

<b>Intitulé</b>	<b>Points abordés</b>	<b>Date (Formation théorique + atelier pratique)</b>	<b>Niveau/ prérequis/restriction</b>
<b>Formation n°1 – Optimisation de Google Business Profile et gestion des avis clients</b>	Google Business Profile + gestion des avis clients	Mercredi 10 avril	Avancé Avoir une fiche GMB et les codes d'accès
<b>Formation n°2 – Planifier sa communication digitale</b>	Facebook / Instagram : calendrier éditorial	Mercredi 12 juin	Avancé Avoir une page Facebook et Instagram
<b>Formation n°3 – Conseils et outils pour la création de contenus web</b>	Création de contenu Intelligence artificielle (Chat GPT) / « Canva »	Jeudi 3 octobre	/
<b>Formation n°4 – Développer sa notoriété et étendre sa zone de chalandise grâce aux réseaux sociaux</b>	Facebook – campagne payante + concours	Mardi 5 novembre	Avoir une page Facebook

# Mon Bagage Numérique

→ Visite du site internet





# Mon Bagage Numérique – 3 outils



Évaluer sa **maturité digitale** (points forts, points d'amélioration) via un outil de **diagnostic** (en autonomie ou accompagné).



Un **catalogue de près de 200 actions** (formations, sensibilisations, webinaires, accompagnements...) pour améliorer ses compétences.



**Des vouchers numériques** mis à disposition de chaque structure pour financer des actions spécialement élaborées dans le cadre de ce projet.

# Nos relais de terrain et partenaires



Le projet e-commerce wallon ▾ L'ORC ▾ Outils et formations ▾ Une équipe Contact Séances d'Info

## A nos côtés, des relais de terrain vous assistent également dans le projet ORC

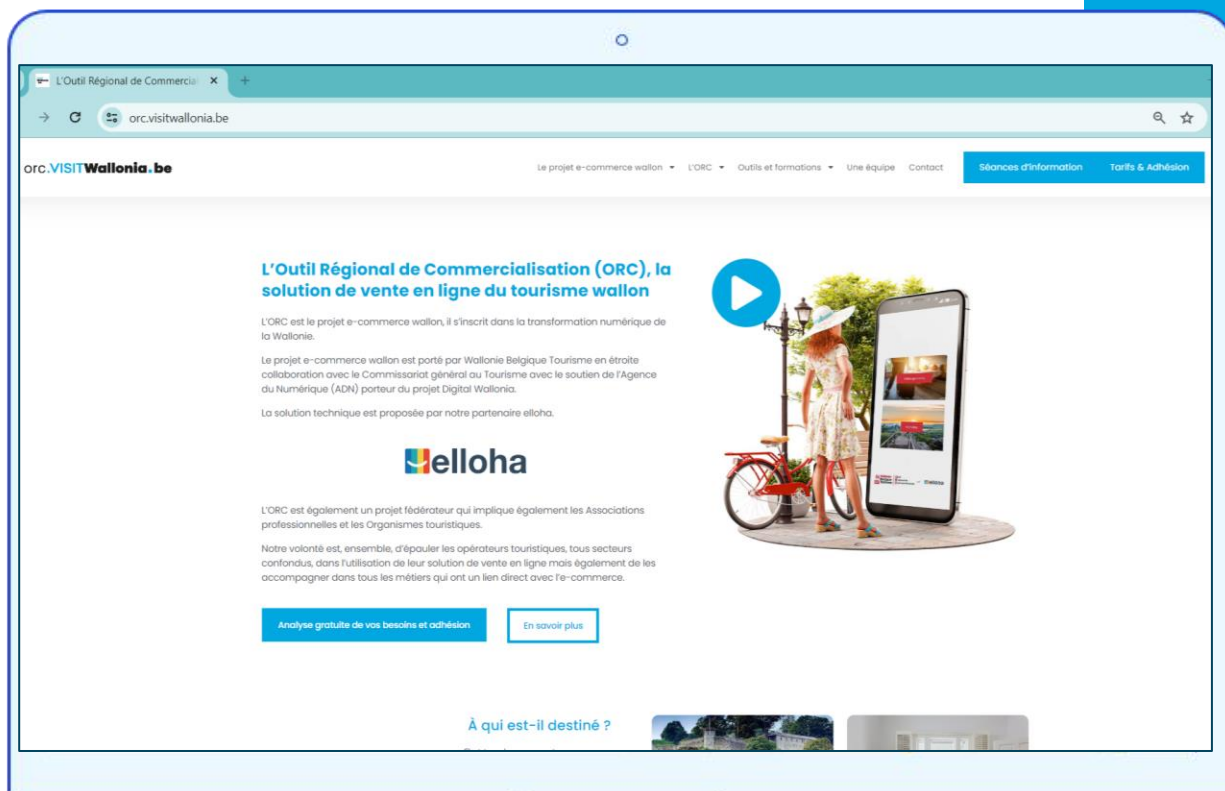
Découvrez les services d'accompagnement que nos partenaires peuvent vous offrir, tels que :

- Déploiement de l'ORC et formations des opérateurs
- Accompagnement personnalisé dans le digital
- Conseils en e-commerce
- Accompagnement dans les démarches liées à l'autorisation de votre hébergement (CGT), les subsides
- Réduction sur le coût d'adhésion à l'ORC

Accueil Champêtre en Wallonie	Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie	Fédération des Campings de Wallonie
Attractions et Tourisme	Fédération touristique de la Province de Liège	Fédération touristique de la Province du Hainaut
Fédération touristique de la Province du Brabant Wallon	Fédération touristique de la Province de Luxembourg	Maison du Tourisme du Pays des Lacs

orc.VISITWallonia.be

# Nous restons à votre disposition



[orc@VISITWallonia.be](mailto:orc@VISITWallonia.be)

+32 81 84 41 67

VISITWallonia.be