



VALLÉE DORDOGNE-FORÊT BESSÈDE



Vallée Dordogne-Forêt Bessède
SAISON 3

Gérer sa relation Client par le Mail

20 mars 2017



Qui suis-je, ANT?...



Valérie VERGNAC

- œ Responsable du Bureau d'Information Touristique du Pays de Belvès
- œ Animatrice Numérique du Territoire Vallée Dordogne-Forêt Bessède



L'Animation Numérique de Territoire c'est quoi?

Une nouvelle mission des offices de tourisme visant à accompagner les professionnels du tourisme dans le e-tourisme (tourisme numérique).



Au programme aujourd'hui...

- ✧ Petit tour de table
- ✧ Définition de la Gestion Relation Client
- ✧ Comprendre le fonctionnement du client
- ✧ Que dois-je faire ? un fichier OUI mais... Comment? Quoi?
- ✧ Que dois-je faire ? des mails OUI mais...Quoi? Quand? à qui?
- ✧ Les outils de la Gestion Relation Client par le mail



Définition

La Gestion Relation Client (ou CRM en anglais)

est l'ensemble des outils techniques destinés à capter, traiter, analyser les informations relatives aux clients et aux prospects, dans le but de les fidéliser en leur offrant le meilleur service.



Objectifs



Définition

En résumé, la Gestion Relation Client

doit vous permettre :

- de mieux comprendre le comportement de vos clients pour adapter et personnaliser votre offre
- de bâtir une relation globale et profitable sur du long terme



Comprendre le fonctionnement du client

Il est comment le client de 2015?



Neuneu



Fainéant



Bigleux

Définition [Touristic](#)



Comprendre le fonctionnement du client

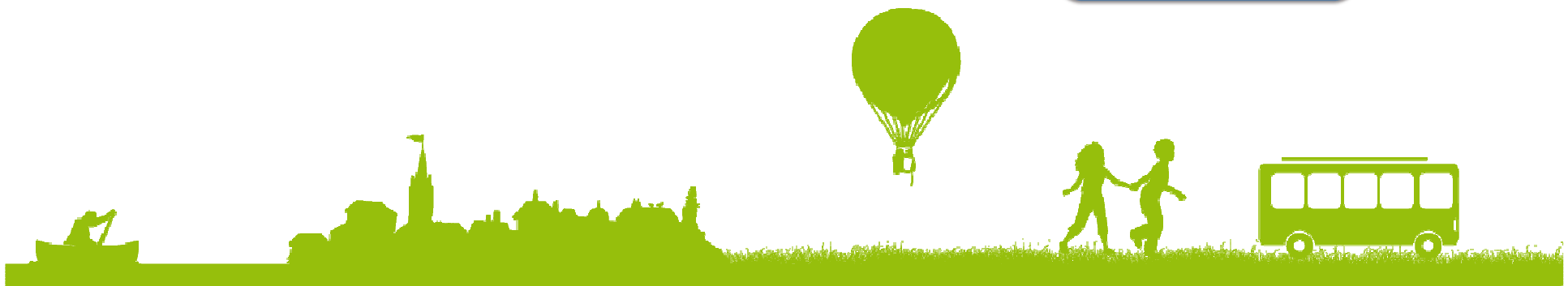
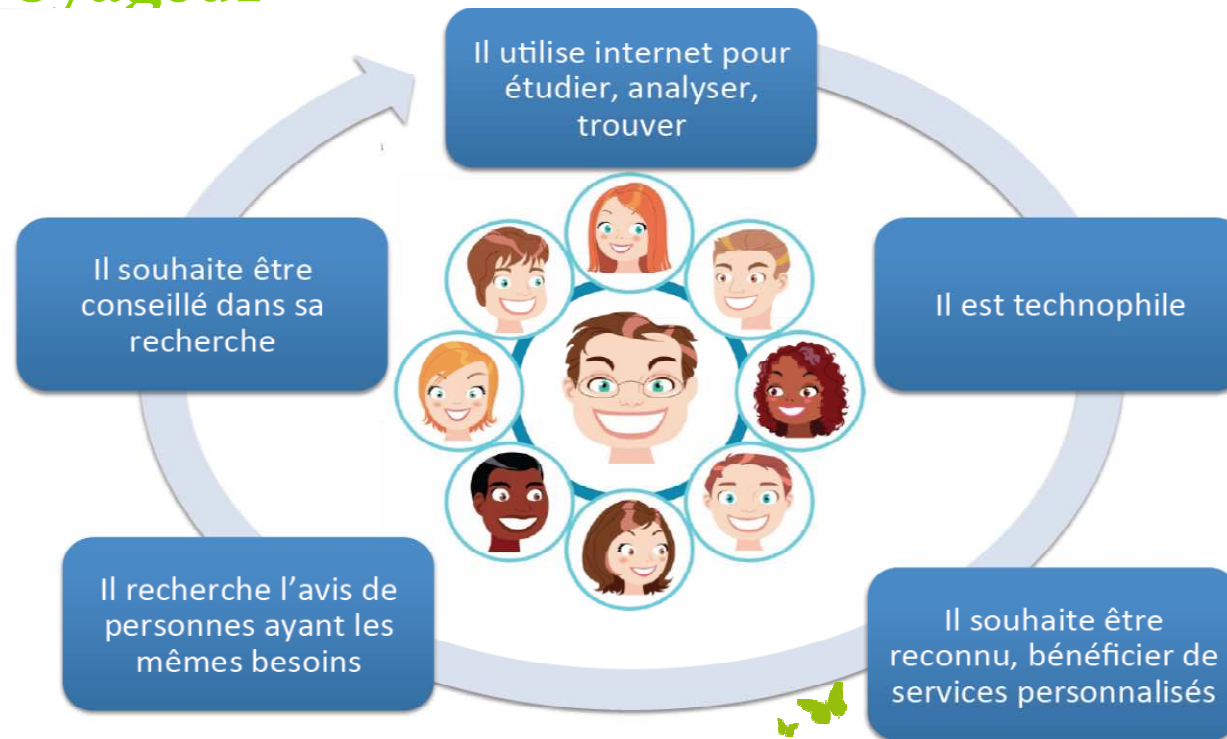
Il est comment le client de 2017?

- ✿ Il est exigeant
- ✿ Il veut tout et tout de suite !
- ✿ Il attend de la réactivité, de l'instantanéité
- ✿ Il se fie aux avis de ses amis
- ✿ Il veut qu'on lui facilite la vie
- ✿ Il aime être valorisé
- ✿ Il veut être traité en V.I.P



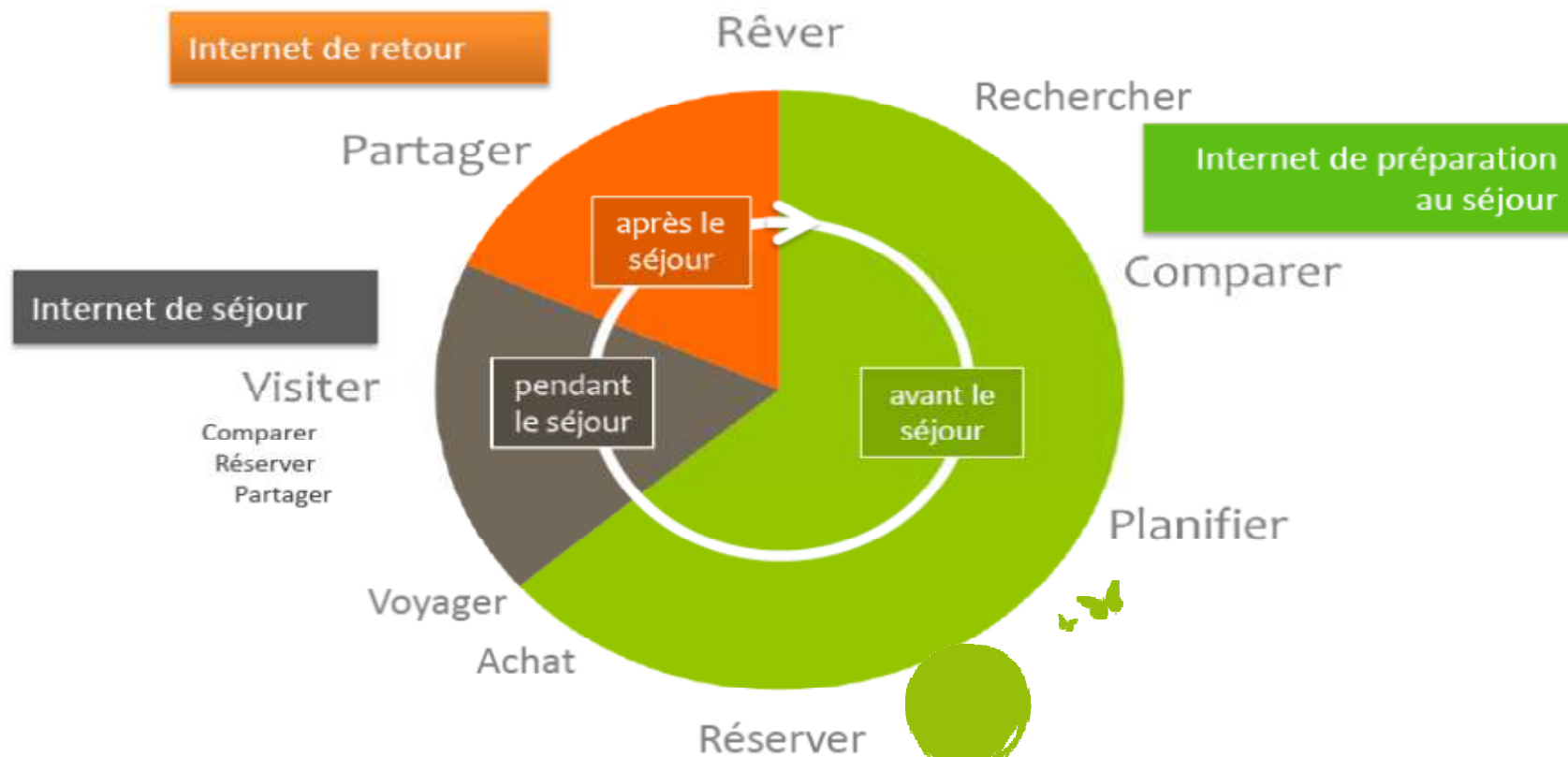
Comprendre le fonctionnement du client

Le cycle du voyageur



Comprendre le fonctionnement du client

Le cycle du voyageur



Que dois-faire?...

Constituer un fichier clients

À l'ancienne !!!

Mais ça, c'était avant !!!



Avec Google Drive (gratuit) via votre compte Google ou ...



Google Drive

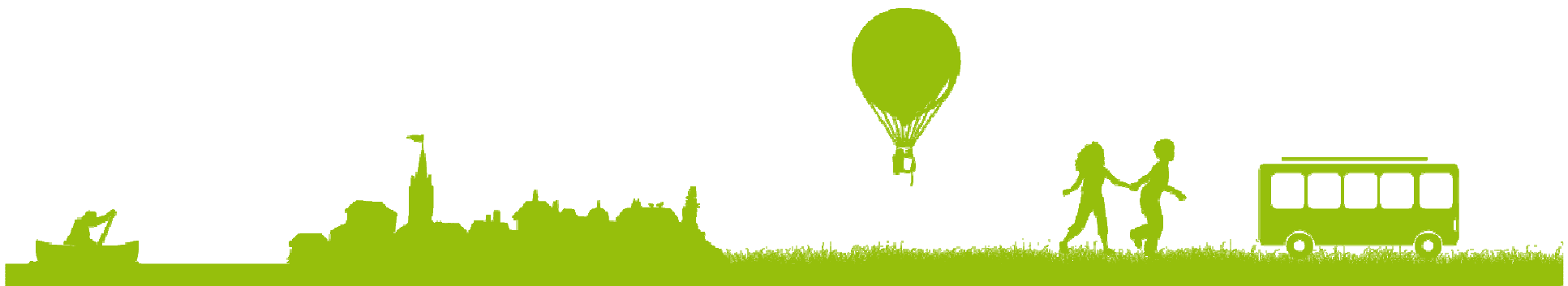
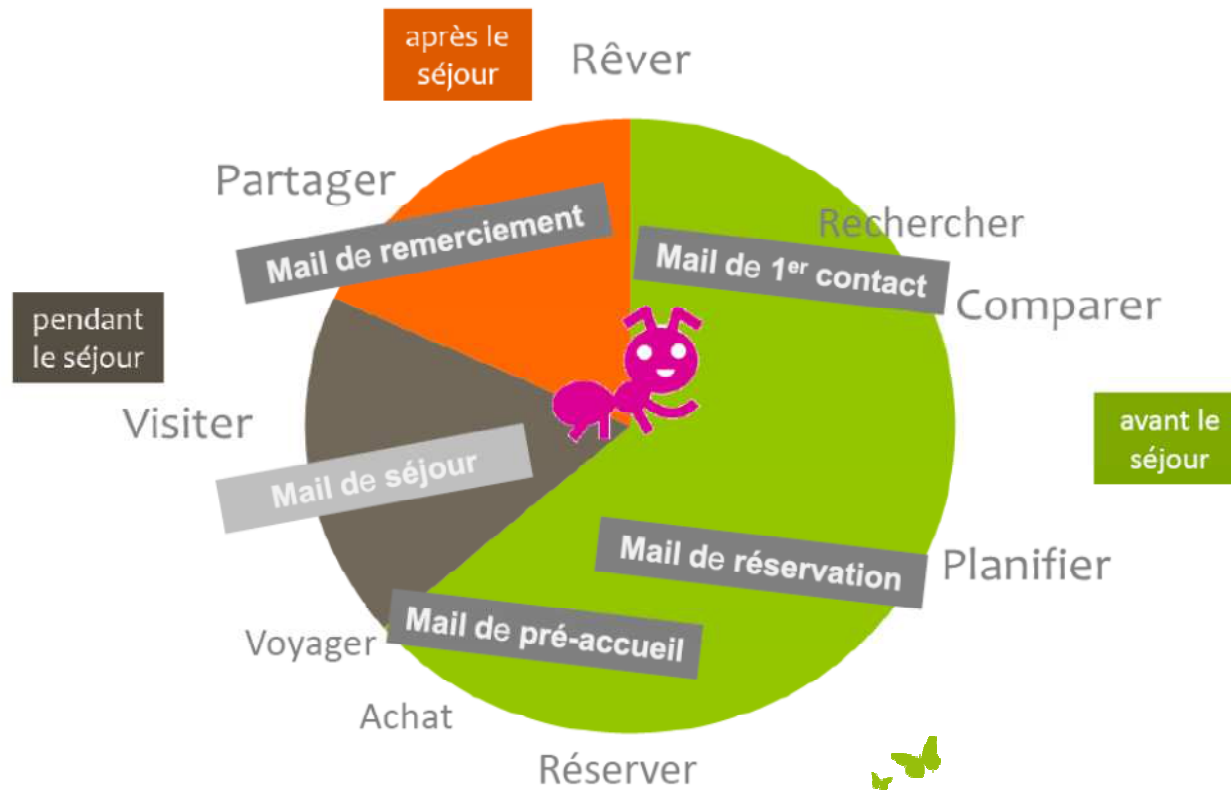
OU

Quelles infos?

- Infos client (adresse postale, mail...)
- Type de client (nationalité, famille,...)
- Période du séjour
- Services fournis, souhaités...



Que dois-je faire?



Que dois-je faire?

AVANT LE SEJOUR

- Séduire
- Rassurer
- Informer en général

PENDANT LE SEJOUR

- Accueillir
- Informer en particulier

APRES LE SEJOUR

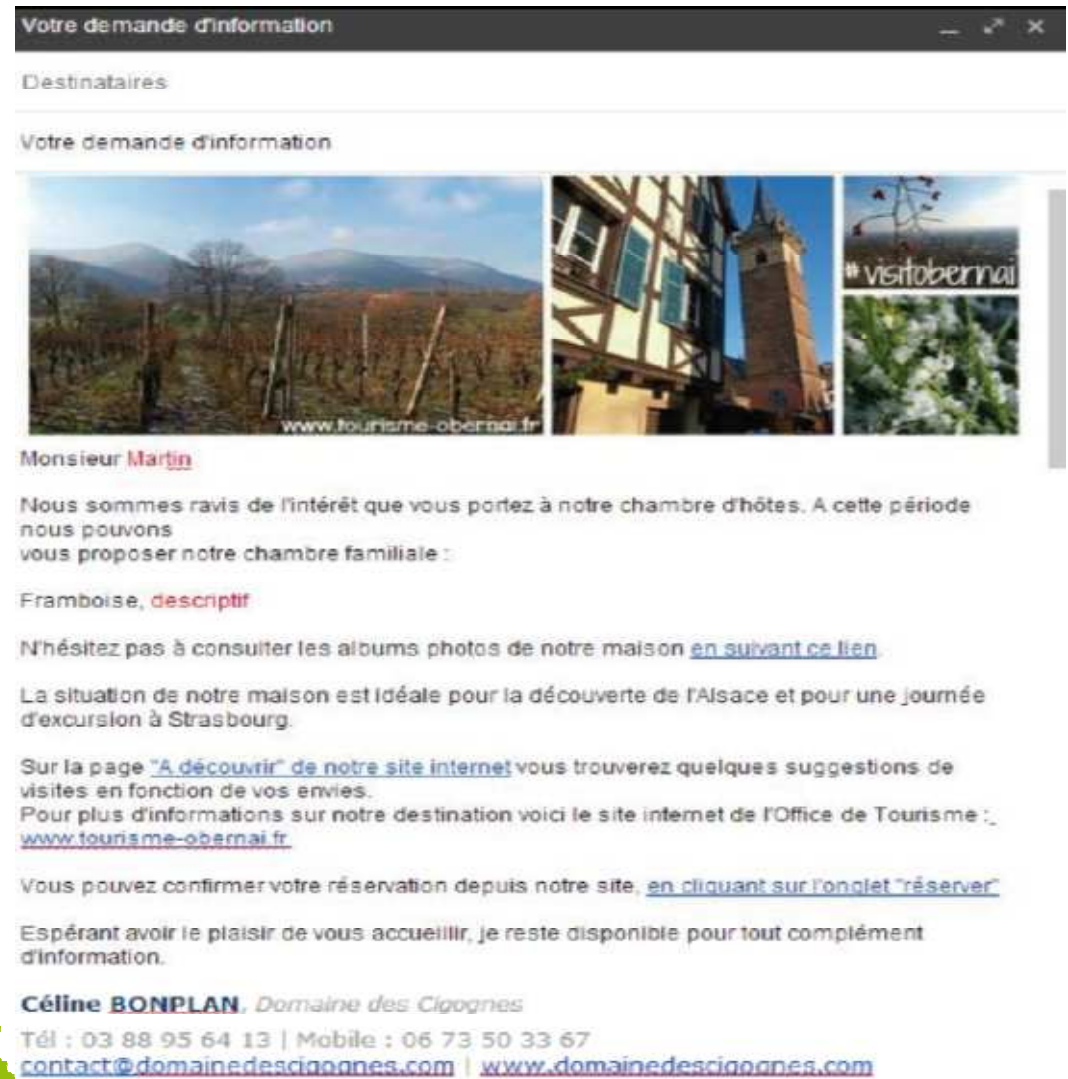
- Remercier
- Susciter les avis



Que dois-je faire?

Avant le séjour : mail de 1^{er} contact


- ❖ Répondez vite (48h max.), en vous attendant il risque d'être séduit par une autre offre !
- ❖ Adaptez votre réponse au client !
- ❖ Donnez de l'information et restez séduisant ! Il n'est pas encore convaincu... (photos, liens ciblés vers votre site internet...)
- ❖ Pensez « offre globale de séjour » : n'hésitez pas à faire des suggestions de visites, d'activités adaptées au profil du client qui vous contacte et à la période du séjour. Donnez-lui l'adresse du site internet de l'Office de Tourisme pour l'aider à préparer son séjour.



Votre demande d'information

Destinataires

Votre demande d'information



Monsieur [Martin](#)

Nous sommes ravis de l'intérêt que vous portez à notre chambre d'hôtes. A cette période nous pouvons vous proposer notre chambre familiale :

Framboise, [descriptif](#)

N'hésitez pas à consulter les albums photos de notre maison [en suivant ce lien](#).

La situation de notre maison est idéale pour la découverte de l'Alsace et pour une journée d'excursion à Strasbourg.

Sur la page "[A découvrir](#)" de notre [site internet](#) vous trouverez quelques suggestions de visites en fonction de vos envies.
Pour plus d'informations sur notre destination voici le site internet de l'Office de Tourisme : [www.tourisme-obernai.fr](#)

Vous pouvez confirmer votre réservation depuis notre site, [en cliquant sur l'onglet "réserver"](#)

Espérant avoir le plaisir de vous accueillir, je reste disponible pour tout complément d'information.

Céline BONPLAN, *Domaine des Cigognes*
Tél : 03 88 95 64 13 | Mobile : 06 73 50 33 67
contact@domainedeszigognes.com | www.domainedeszigognes.com

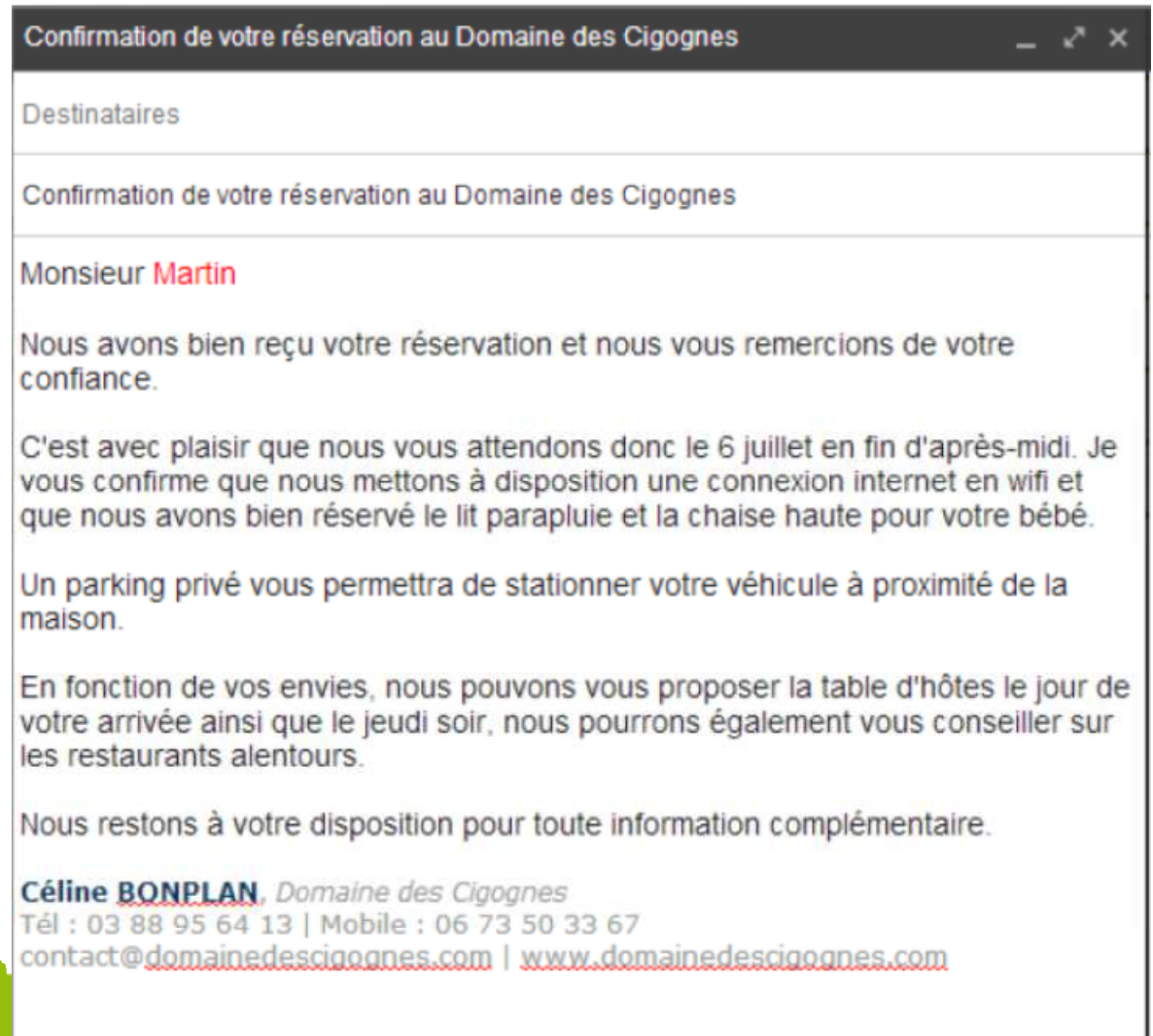


Que dois-je faire?

Avant le séjour : le mail de réservation

RASSUREZ-LE!!!

- Soyez précis sur les conditions de réservation
- Rappelez-lui quels sont vos services et leurs conditions d'utilisation (wifi, piscine, spa...)
- Suggérez des activités, les manifestations durant le séjour
- Insérez un lien vers une carte de localisation de votre établissement
- Donnez-lui les coordonnées de l'OT pour qu'il puisse continuer à préparer son séjour



Confirmation de votre réservation au Domaine des Cigognes

Destinataires

Confirmation de votre réservation au Domaine des Cigognes

Monsieur **Martin**

Nous avons bien reçu votre réservation et nous vous remercions de votre confiance.

C'est avec plaisir que nous vous attendons donc le 6 juillet en fin d'après-midi. Je vous confirme que nous mettons à disposition une connexion internet en wifi et que nous avons bien réservé le lit parapluie et la chaise haute pour votre bébé.

Un parking privé vous permettra de stationner votre véhicule à proximité de la maison.

En fonction de vos envies, nous pouvons vous proposer la table d'hôtes le jour de votre arrivée ainsi que le jeudi soir, nous pourrons également vous conseiller sur les restaurants alentours.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Céline BONPLAN, *Domaine des Cigognes*
Tél : 03 88 95 64 13 | Mobile : 06 73 50 33 67
contact@domainedescigognes.com | www.domainedescigognes.com

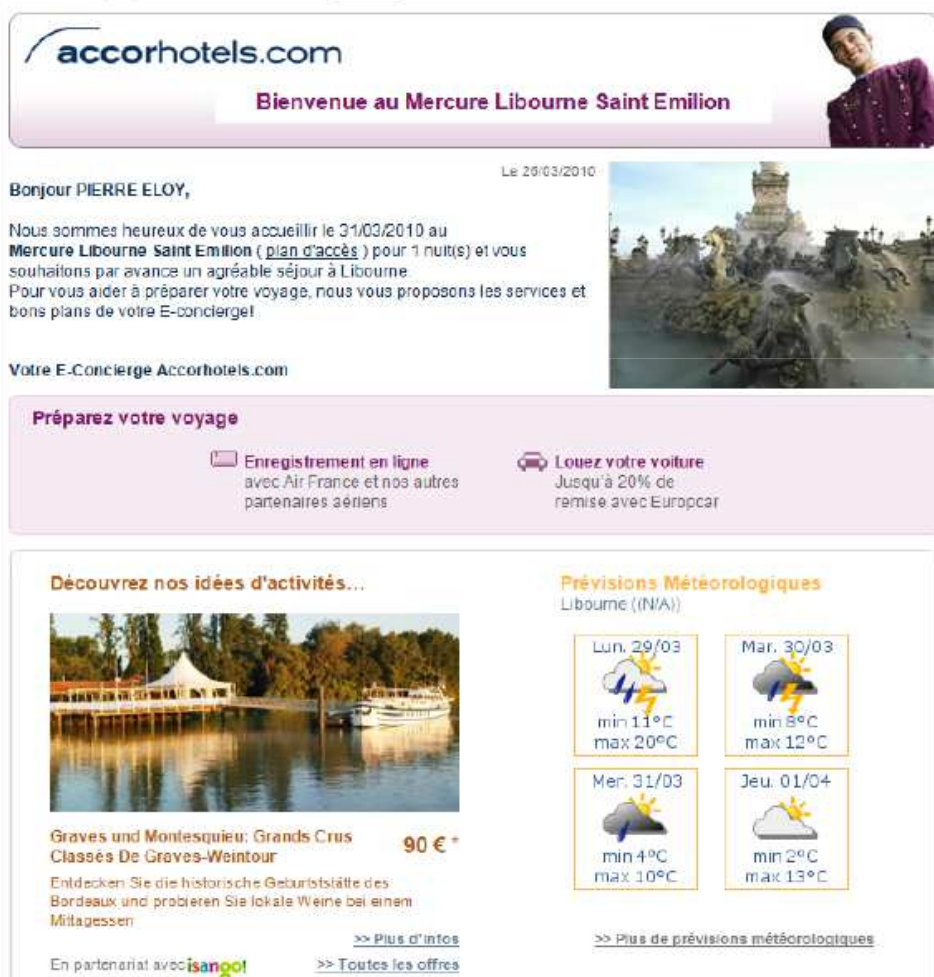


Que dois-je faire?

Avant le séjour : le mail de pré-accueil

Juste avant le séjour

- Envoyez-le lui entre 3 et 7 jours avant son arrivée
- Rappelez-lui les dates de début et de fin de séjour ainsi que l'heure du RDV
- Insérez un lien vers une carte de localisation de votre établissement
- Donnez la météo
- Faites une ou deux suggestions de visites adaptées à son profil et à la météo
- Rappelez-lui que vous êtes à sa disposition
- Précisez-lui les coordonnées de l'OT pour qu'il puisse continuer à préparer son séjour



accorhotels.com

Bienvenue au Mercure Libourne Saint Emilion

Le 26/03/2010

Bonjour PIERRE ELOY,


Nous sommes heureux de vous accueillir le 31/03/2010 au **Mercure Libourne Saint Emilion** ([plan d'accès](#)) pour 1 nuit(s) et vous souhaitons par avance un agréable séjour à Libourne. Pour vous aider à préparer votre voyage, nous vous proposons les services et bons plans de votre E-concierget.

Votre E-Concierge Accorhotels.com

Préparez votre voyage

- ✉ **Enregistrement en ligne** avec Air France et nos autres partenaires aériens
- 🚗 **Louez votre voiture** Jusqu'à 20% de remise avec Europcar

Découvrez nos idées d'activités...



Graves und Montesquieu: Grands Crus Classés De Graves-Weintour 90 €*

Entdecken Sie die historische Gebirgsstätte des Bordeaux, und probieren Sie lokale Weine bei einem Mittagessen

[» Plus d'infos](#)
[» Toutes les offres](#)

En partenariat avec **isangot**

Prévisions Météorologiques
Libourne ((N/A))

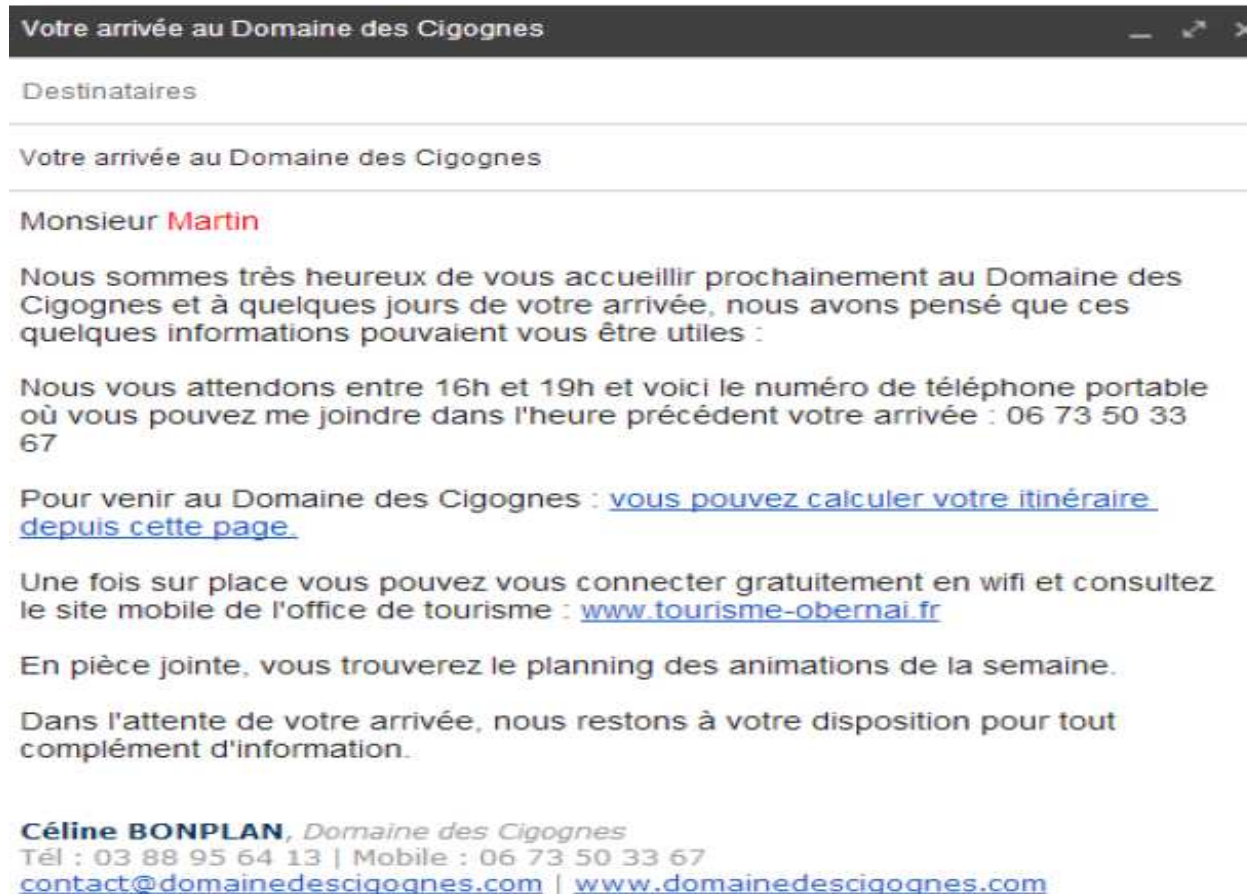
Lun. 29/03 min 11°C max 20°C	Mar. 30/03 min 8°C max 12°C
Mer. 31/03 min 4°C max 10°C	Jeu. 01/04 min 2°C max 13°C

[» Plus de prévisions météorologiques](#)



Que dois-je faire?

Avant le séjour : le mail de pré-accueil



Source : Ludovic Dublanche

Que dois-je faire?

Pendant le séjour : le mail de séjour

Ne pas oublier le jour de l'arrivée du client
(par mail ou par SMS)

- Souhaitez-lui la bienvenue en Périgord
- Continuez la relation client pendant le séjour?
 - indiquez les applications et les sites mobiles utiles
 - les points d'accès WIFI
 - « c'est ce soir, ça peut vous intéresser ! »
 - « en cas de besoin n'hésitez pas... »
 - « mon coup de cœur du jour c'est... »
 - « il fait un temps idéal pour... »



Que dois-je faire?

Après le séjour : le mail de remerciement

- ❖ Remerciez-le client de sa venue !
- ❖ Envoyez-lui une photo souvenir de son séjour et proposez-lui de partager ses photos (réseaux sociaux, flickr...)
- ❖ Proposez-lui de garder le contact et de suivre vos actualités (newsletter, sur votre site ou blog, page Facebook...)
- ❖ Proposez-lui de déposer un avis sur un site **où vous maîtrisez votre fiche !**



Votre séjour avec les Gîtes de France des Landes

{#Civilité#} {#Nom#},

Vous venez de séjourner en {#Activité#} Gîtes de France à {#Siret#} dans les Landes et nous espérons que votre séjour s'est bien déroulé.

Parce qu'il nous semble important de veiller à la satisfaction des clients du réseau "Gîtes de France" dont vous faites partie, nous serions heureux de recueillir votre avis :

Recueillir votre avis

Votre témoignage pourra ainsi être lu par nos futurs clients sur notre site internet et sur le site de Vinivi.com, notre partenaire spécialisé dans les avis de clients.

Nous vous remercions par avance, et restons à votre écoute pour vous aider à préparer votre prochain séjour avec les Gîtes de France des Landes.

Toute l'équipe des Gîtes de France des Landes vous remercie et vous dit... *Adishatz**



Que dois-je faire?

Après le séjour : le mail de remerciement



Source : Ludovic Dublanquet

Que dois-je faire?

Comment gérez-vous vos e-mails pro?

Vos emails peuvent être créés :

- Chez votre fournisseur d'accès

monetablissement@orange.fr / monetablissement@sfr.fr / monetablissement@wanadoo.fr



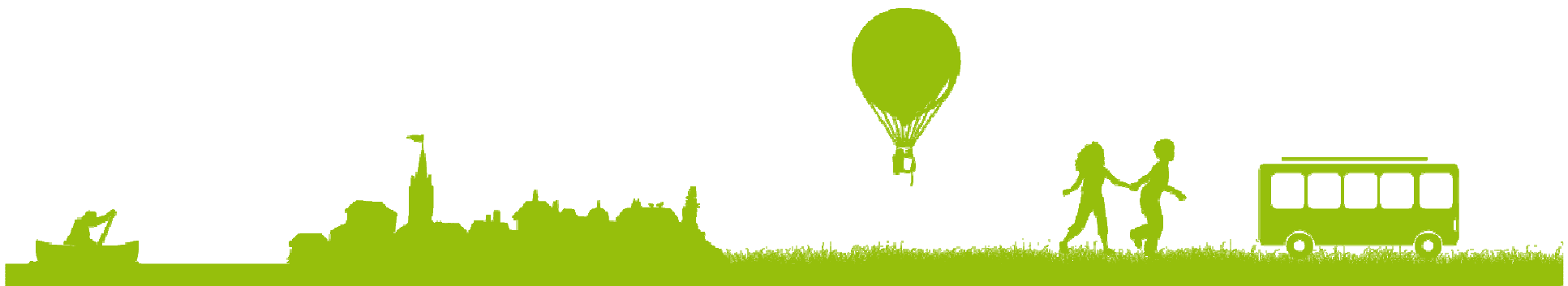
- Chez votre prestataire hébergement

Info.tourisme@pays-de-barr.com / info@tourisme-obernai.fr



- Sur une plateforme d'email gratuite ou payante

monetablissement@yahoo.fr / monetablissement@gmail.com



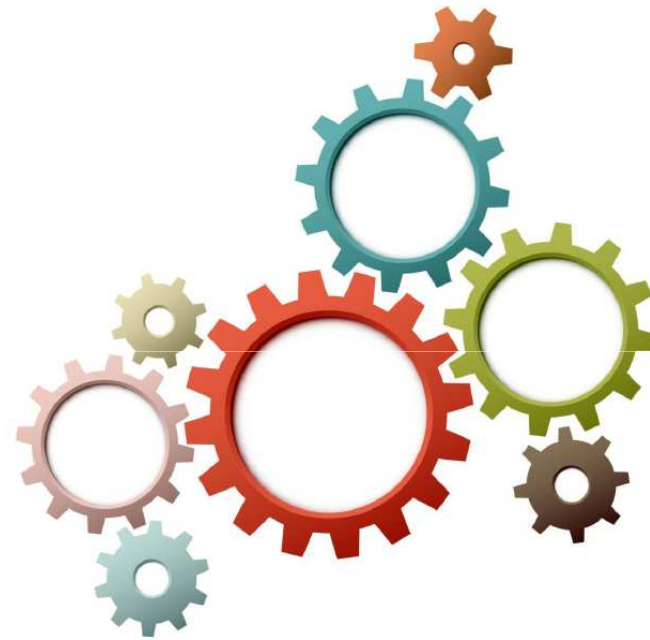
Que dois-je faire?

Quelques conseils?

- ✿ Utilisez une adresse mail pour votre usage professionnel
- ✿ Utilisez une adresse de type contact@mongite.fr plutôt qu'une adresse de type mongite@orange.fr
- ✿ Utilisez le nom de domaine de votre site internet
- ✿ Utilisez un bon webmail (type gmail) ou un client de messagerie sur votre ordinateur principal qui vous permettra :
 - de trier et archiver vos emails
 - de créer un carnet d'adresses
 - de préparer des réponses standardisées
 - d'insérer automatiquement votre signature
- ✿ Laissez-vous la possibilité de consulter vos emails « partout et tout le temps » grâce aux outils mobiles.



Les outils de la relation mail



Les outils de la relation mail

- ✓ Une réponse standardisée
- ✓ Une signature Mail
- ✓ Emailing et Newsletter

Simple comme un jeu d'enfants !!!

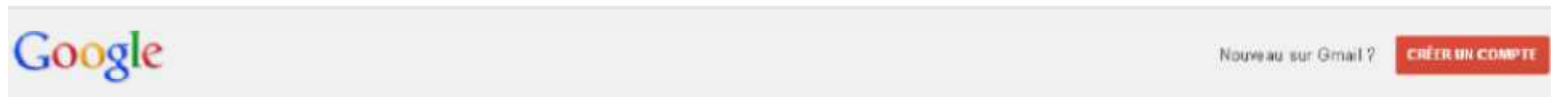


Créer une réponse standardisée avec Gmail

A vous de jouer



1. Connectez-vous sur votre messagerie Gmail <http://mail.google.com> ou créez votre compte si vous n'en avez pas.



Gmail

La messagerie selon Google

Gmail repose sur l'idée que la messagerie peut être intuitive, efficace et utile. Peut-être même amusante...
Après tout, Gmail offre :



Espaces volumineux

Grâce aux plus de 10335.845364 mégaoctets (et toujours plus) d'espace de stockage gratuit.



Moins de spam

Ne laissez pas les spams polluer votre boîte de réception.



Accès mobile

Consultez Gmail depuis le navigateur de votre téléphone portable en sélectionnant l'adresse <http://gmail.com>. En savoir plus

[À propos de Gmail](#) [Nouvelles fonctionnalités](#) [Créer un compte](#)

Connexion Google

Nom d'utilisateur

Mot de passe
 Rester connecté

[Vous ne pouvez pas accéder à votre compte ?](#)



Créer une réponse standardisée avec Gmail

A vous de jouer



2. Ouvrez les paramètres de messagerie

The screenshot shows the Gmail interface with a navigation bar at the top containing 'YouTube', 'Actualités', 'Gmail', 'Drive', 'Agenda', and 'Plus -'. Below the navigation bar is a search bar and a 'Partager' button. The main content area shows a list of emails. A red arrow points to the settings gear icon in the top right corner of the email list, and a red box highlights the text 'Ouvrir les paramètres de messagerie' in the email list.

From	Subject	Date
elaware Création de Société Offshore. - www.sfm-offshore.com - Cabinet reconnu 15 ans d'expérience		22 janv.
, Mail (2)	Page fan désactivée - Deliv... to the following account failed permanently. Help... @fb.com Technical de	22 janv.
rest	Claude Benard est désormais abonné(e) à vos pins sur Pinterest - Quelques nouvelles... Bonjour Pays de	19 janv.
rest Weekly	Les pins que vous allez aimer - Your Weekly Pinterest Bonjour Pays de Trending on Pinterest... Trending	19 janv.



Source : Ludovic Dublanquet

Créer une réponse standardisée avec Gmail

A vous de jouer

3. Choisissez l'onglet « Labos » puis Activez l'outil « Réponses standardisées »



Paramètres

Général Libellés Boîte de réception Comptes et importation Filtres Transfert et POP/IMAP Chat Extraits du Web **Labos** Hors connexion

Thèmes

Réponses standardisées par Chad P. Activer Désactiver

Les e-mails avec un minimum d'efforts... Enregistrez et envoyez vos messages standard à l'aide d'un bouton situé en regard du formulaire de rédaction. Vous pouvez également envoyer automatiquement des e-mails à l'aide des filtres.

SMS (messages texte) via la fonction de chat par l'équipe SMS Activer Désactiver

Permet d'envoyer et de recevoir des messages texte (SMS) via le chat.

Style par défaut du texte par Jonathan K. Activer Désactiver

Préférez-vous Times New Roman à Arial, ou peut-être souhaitez-vous utiliser des caractères plus grands, dans les e-mails que vous envoyez ? Activez cette fonctionnalité Lab, cliquez sur l'onglet "Général" de la page des "Paramètres" et modifiez le style par défaut du texte selon vos préférences.

Enregistrer les modifications Annuler

N'oubliez pas d'enregistrer !



Créer une réponse standardisée avec Gmail

A vous de jouer

4. Créez un nouveau message puis enregistrez-le comme une « Nouvelle réponse standardisée »



The screenshot illustrates the process of creating a standardized response in Gmail. It is divided into two parts: the main inbox view and a confirmation dialog.

Step 1: A red arrow points to the 'NOUVEAU MESSAGE' button in the top left corner of the Gmail interface.

Step 2: A red arrow points to the 'Mail de confirmation' field in the 'Mail de confirmation' dialog box.

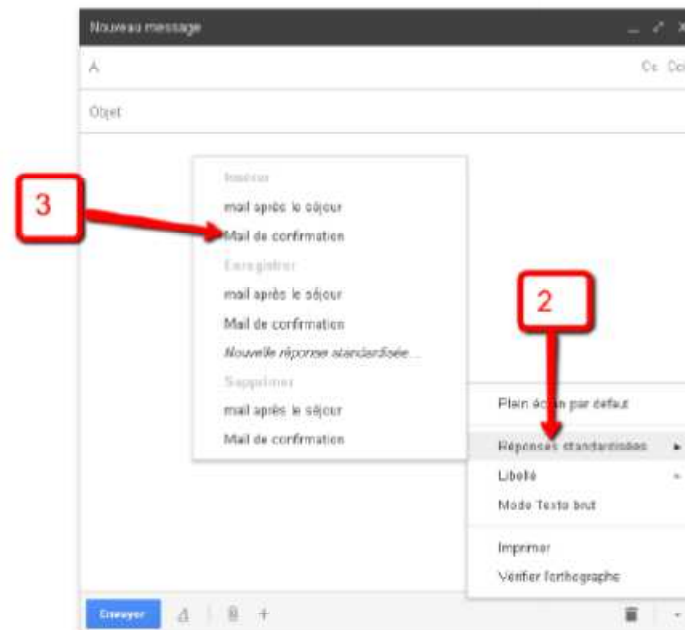
Step 3: A red arrow points to the 'Nouvelle réponse standardisée...' option in the dropdown menu of the 'Mail de confirmation' dialog box.

Step 4: A red arrow points to the 'OK' button in the 'Mail de confirmation' dialog box.

Créer une réponse standardisée avec Gmail

A vous de jouer

Créez un nouveau message puis allez chercher
« Réponses standardisées »



Tutoriel vidéo, pour créer une réponse standardisée avec Gmail :

<http://bit.ly/1bjPpDb>



Créer une réponse standardisée avec Orange

A VOUS



pour continuer, identifiez-vous...

adresse mail ou numéro de mobile
belves ot@wanadoo.fr
[comment s'identifier ?](#)

mot de passe
.....
[mot de passe oublié ?](#)

mémoriser l'adresse mail ou le n° de mobile
 rester identifié

s'identifier

Connectez-vous à votre compte Orange

Confidentialité de votre mot de passe

Votre mot de passe Orange est strictement confidentiel. Vous ne devez en aucun cas le communiquer à un tiers.

mais, ni ne vous pour vous le ou d'autres informations confidentielles.

Pas inscrit ? [Créez ou activez votre compte](#)

[informations légales](#)

[publicité](#)

[internet+](#)

[signaler un contenu illicite](#)

[données personnelles](#)

[nos services](#)



Créer une réponse standardisée avec Orange

A vous de jouer

The screenshot displays the Orange messaging application interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'messagerie pro', 'le cloud pro', 'boutique', 'espace client', and 'assistance'. On the right, the user profile is identified as 'OFFICE DE TOURIS...' with a notification badge showing '137'. Below the navigation bar, the main interface is divided into three sections: 'paramètres', 'messagerie', and 'message'. The 'paramètres' section on the left contains a vertical menu with icons and labels: 'tous', 'messagerie', 'carnet d'adresses', 'calendrier', and 'avancés'. The 'messagerie' section in the center contains three main options: 'réception de messages', 'rédaction de messages', and 'corbeille / indésirables'. The 'message' section on the right contains various settings, including checkboxes for 'toujours demander un avis de lecture par défaut' and 'toujours définir les messages en priorité élevée par défaut', dropdown menus for 'format de composition par défaut' (with 'Arial' selected), 'choisir ma police de caractère', and 'choisir ma taille de caractère' (with 'normale' selected). A 'signatures' section is also visible, with a dropdown menu for 'gérer mes signatures'. Three red arrows with numbered boxes (1, 2, and 3) point to the 'messagerie' menu item, the 'rédaction de messages' option, and the 'gérer mes signatures' dropdown menu, respectively.



Créer une réponse standardisée avec Orange

A vous de jouer

messagerie pro le cloud pro boutique espace client assistance OFFICE DE TOURIS... 137

> votre messagerie pro sur tablette et mobile

orange paramètres messagerie

137 tous réception de messages

messagerie rédaction de messages

camet d'adresses corbeille / indésirables

calendrier

avancés

choisir ma taille de caractère normale

signatures

gérer mes signatures

liste des signatures

signatures	statut	modifier	supprimer
Accueil	par défaut		

ajouter

insérer automatiquement la signature définie par défaut

carte de visite

gérer ma carte de visite



Créer une réponse standardisée avec Orange

A vous de jouer

espace client assistance

ajout signature

nom :

contenu de la signature :

Bonjour Mme ,

Nous accusons réception de votre demande et vous adressons dès aujourd'hui la documentation que vous nous avez demandée.

Dans l'attente de sa réception, nous vous invitons à consulter notre site internet www.perigordnoir-valleedordogne.com qui vous permettra de préparer votre séjour en toute sérénité.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre destination et vous y souhaitons, par avance, un agréable séjour.

Cordialement,

définir comme signature par défaut

annuler enregistrer

gérer ma carte de visite



Créez votre signature mail

À vous de jouer



Alicia ANDRES
Développement projets
☎ +33 (0)3 89 74 11 22



Accueil et informations :
71 rue de la République
68500 GUEBWILLER
☎ +33 (0)3 89 76 10 63
www.tourisme-guebwiller.fr



Sébastien GONZALEZ
Chargé de projets écotourisme
et ami des Touristonautes
06 95 33 33 76
sebastien@touristic.fr

TOURISTIC
solutions numériques touristiques

09 72 99 14 83 | contact@touristic.fr
11 cours de l'Indépendance 33000 Bordeaux
Tram : ligne B - Grand Théâtre



Visitez www.touristic.fr



Partageons sur notre blog



Echangeons sur Facebook



Google adresse & avis clients



M. et Mme FUCHS
Gîtes du Geffenthal et Le Tilleul
11, rue du Geffenthal
68610 Lautenbachaël
Tél: 03 89 74 03 13
Mail: jeanlouisfuchs@wanadoo.fr



Zoé Tintily Agent de développement touristique
OT de Quiberville sur Mer, Saône et Vienne
Tel: 02 35 04 08 32
www.cc-saoneetvienne.fr/tourisme



05.58.85.44.44
www.gitesdugeffenthal.com



Créez votre signature mail

A vous de jouer

La problématique

- Les outils de gestion de messagerie sont limités pour créer une signature enrichie
- Insérer des images dans un e-mail n'est pas évident
- Il faut s'assurer que votre client verra la même chose que vous à l'écran
- Heureusement des outils sont là pour vous aider !

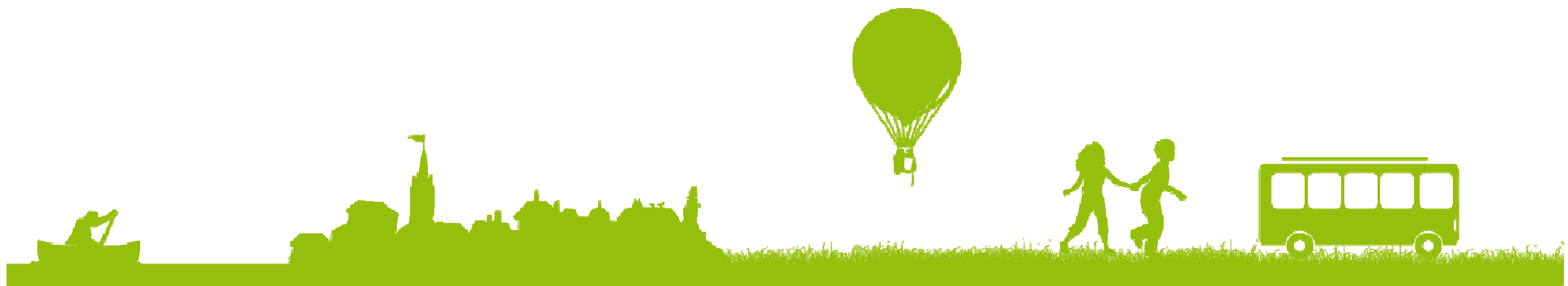


Créez votre signature mail

Qu'est ce que je mets dedans ?

A vous de jouer

- ✿ Nom, prénom, nom de l'établissement
- ✿ Logo, image ou photo
- ✿ Le contact, l'adresse
- ✿ Le lien vers votre site Internet
- ✿ Les renvois vers vos réseaux sociaux

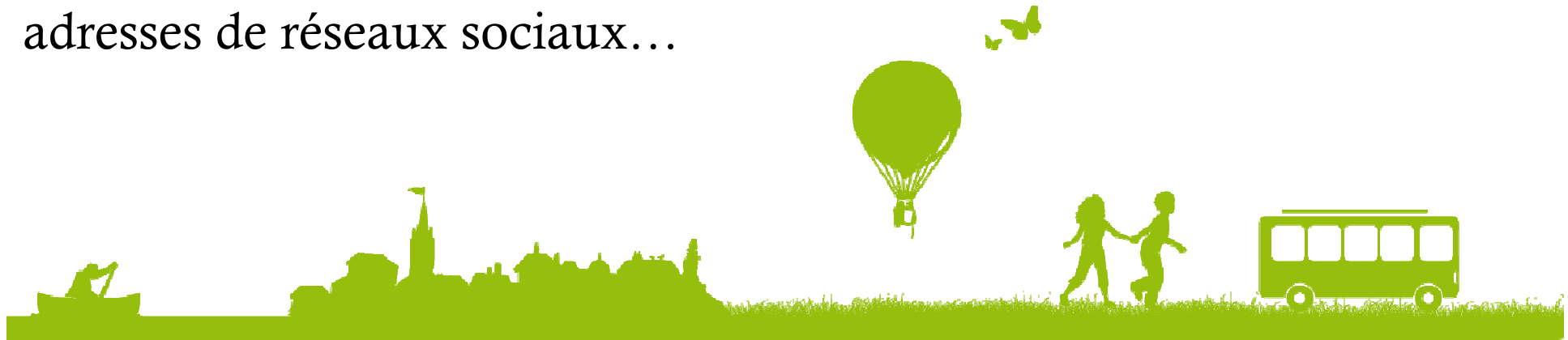


Créez votre signature mail

A vous de jouer



- WiseStamp est une application gratuite qui vous permet de créer des signatures mail et de les afficher sur tout service webmail (Gmail, Yahoo, AOL, hotmail, Google Apps)
- WiseStamp vous propose d'ajouter une touche plus personnelle à votre signature. Tout comme pour une carte de visite, l'application vous permet de personnaliser sa police, sa couleur et sa taille. Il vous sera également possible d'ajouter à côté de votre signature vos adresses de réseaux sociaux...

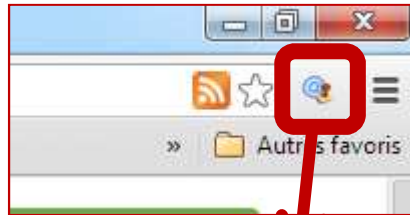


Créez votre signature mail

A vous de jouer



On télécharge le module **WISESTAMP** sur www.wisestamp.com



Cette icône apparaît alors dans la barre d'adresse (en haut à droite)

WiseStamp les signatures de courriel qui travaille pour vous!

WiseStamp extension Firefox permet d'afficher votre signature électronique sur tout service webmail (Gmail, Yahoo Mail, AOL, Hotmail, Google Apps ...) Vous pouvez facilement tout personnaliser, y compris vos profils IM & Sociaux, partager automatiquement vos messages blog, citations, nouvelles, signets et plus encore ...

Améliorer les interactions entre vos mails d'affaires et personnels [Obtenez WiseStamp dès maintenant!](#)



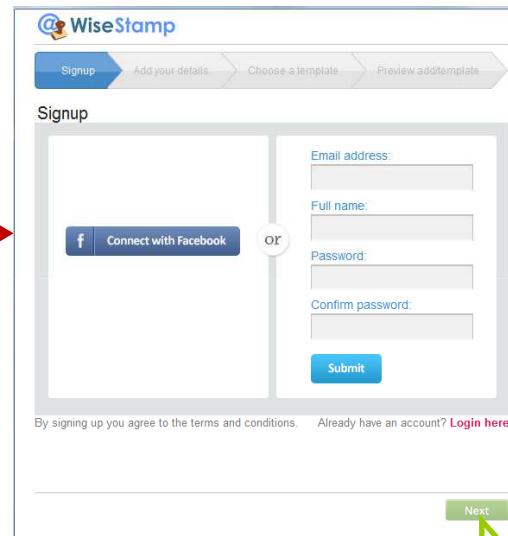
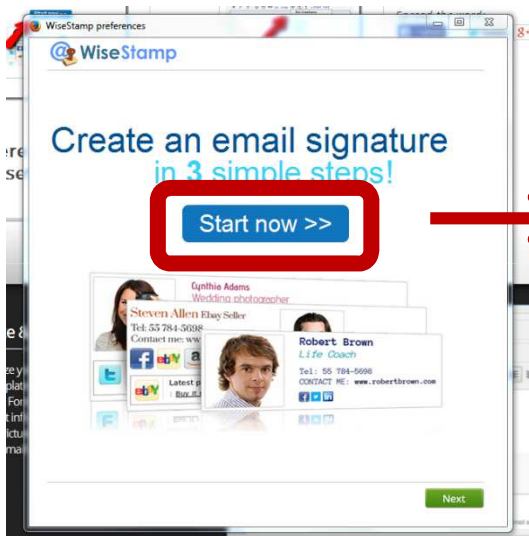
Download now



Avec WiseStamp vous pouvez

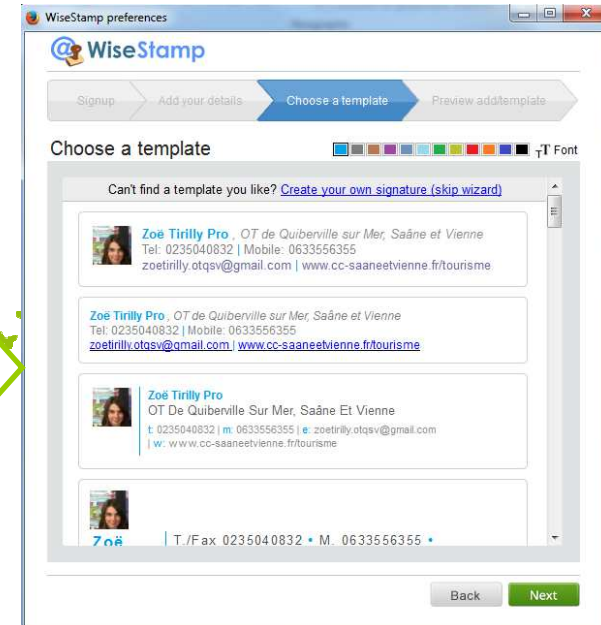
Créez votre signature mail

A vous de jouer



On crée son compte, via facebook ou via le formulaire

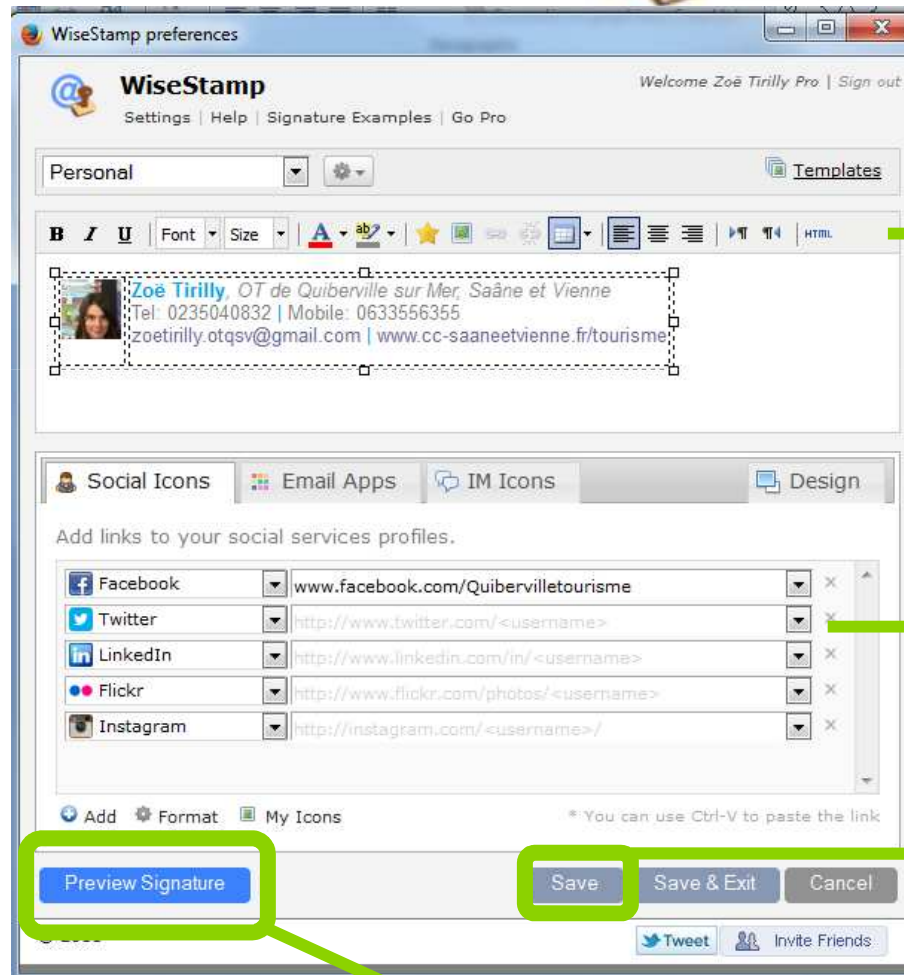
On choisit l'apparence de la signature souhaitée



Créez votre signature mail



A vous de jouer



On ajuste les informations si nécessaire

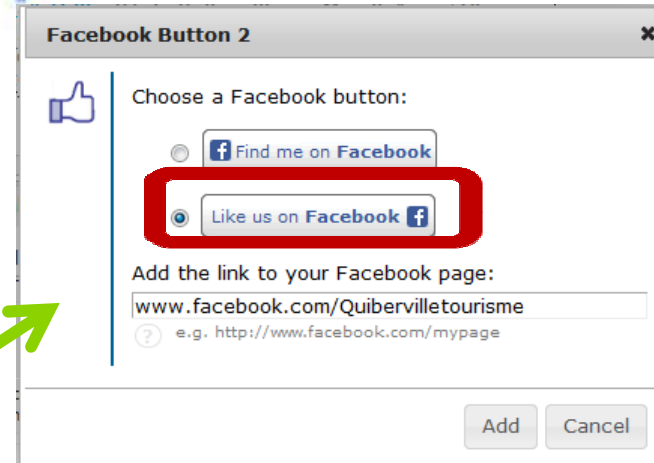
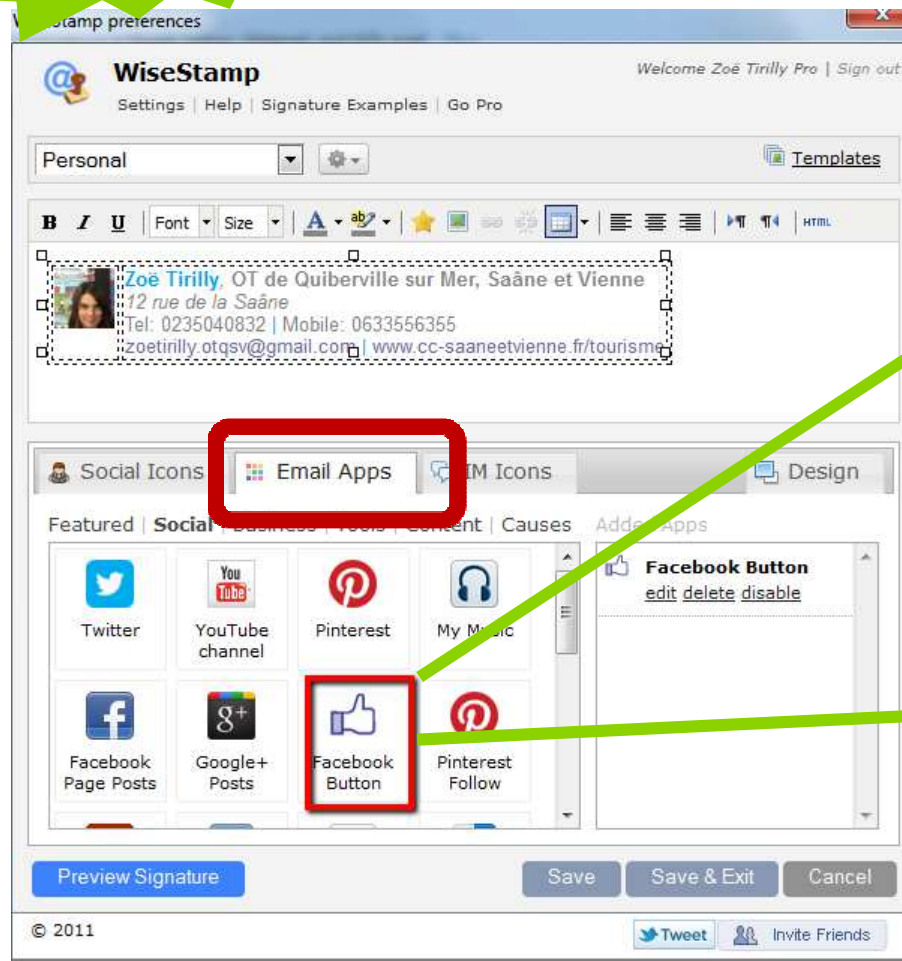
On ajoute les icônes de réseaux sociaux

On n'oublie pas d'enregistrer !

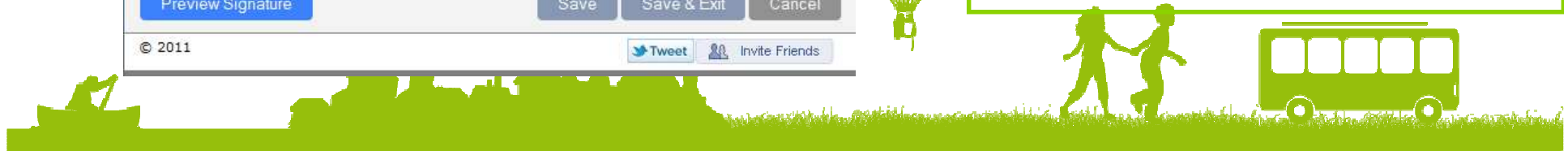
Pour pré-visualiser votre signature

Créez votre signature mail

A vous de jouer



On peut aussi ajouter un bouton Facebook pour inciter les internautes à cliquer sur « J'aime » depuis l'email

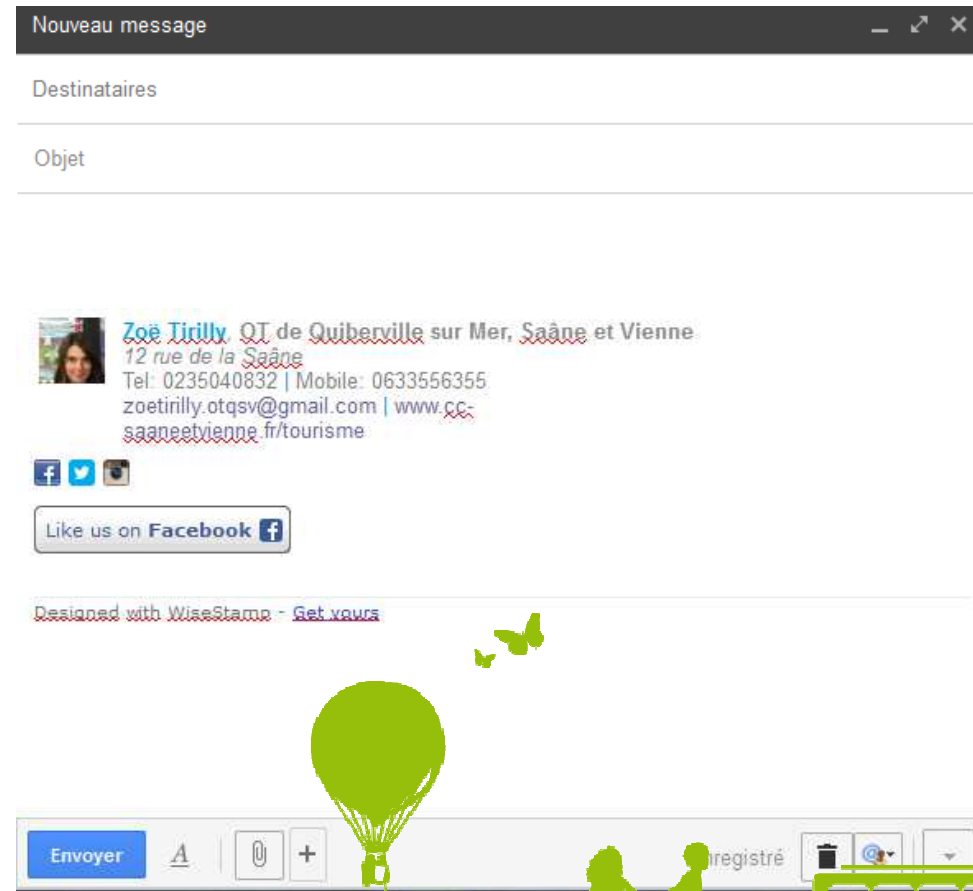


Créez votre signature mail

A vous de jouer



Lorsque vous composerez un nouveau mail depuis Gmail, la signature sera automatiquement générée !



Créez votre signature mail

A vous de jouer

Si vous préférez utiliser votre client messagerie, il vous suffit de copier-coller votre signature dans la rubrique prévue à cet effet.

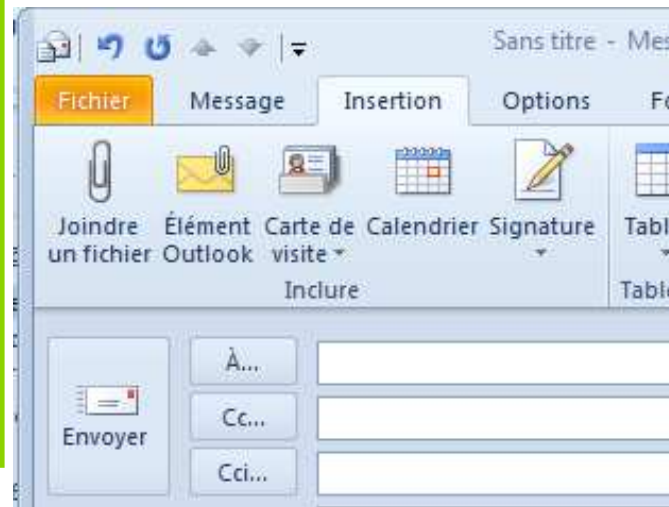
Ex. ci-contre pour Outlook



 **Zoë Tirilly** OT de Quiberville sur Mer, Saône et Vienne
12 rue de la Saône
Tel: 0235040832 | Mobile: 0633556355
zoetirilly.otqsv@gmail.com | www.cc-saoneetvienne.fr/tourisme



Like us on **Facebook** 

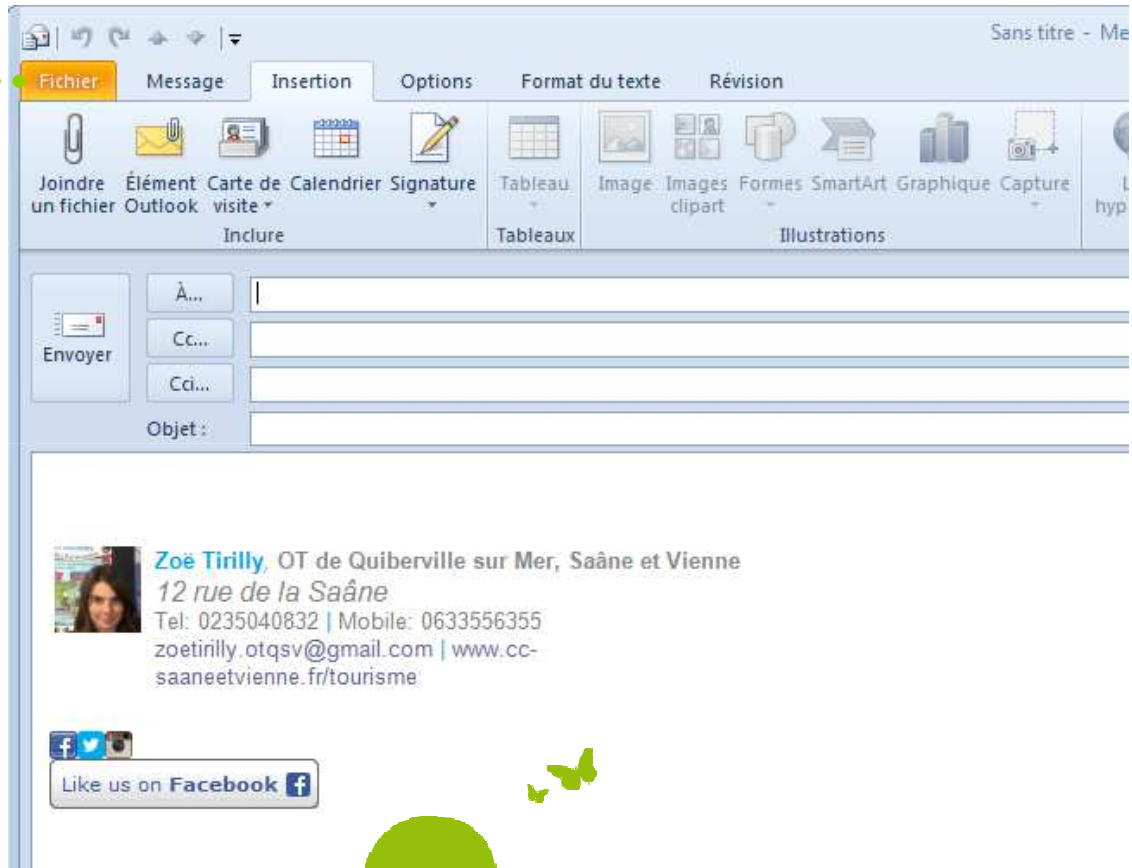


Ouvrir un nouveau message, cliquer sur « Signature »

Créer une nouvelle signature, faire un clic droit et choisir « coller en conservant la mise en forme source »

Créez votre signature mail

Et voilà le résultat ...



En résumé...

- 1- Créer et tenir à jour votre fichier clients,
- 2- Rédiger vos mails (5) selon le cycle du voyageur,
- 3- Préparer vos réponses standardisées,
- 4- Personnalisez votre signature « pro »



Et si on allait plus loin dans la relation client...

Newsletter, Actus, Offres spéciales, comment rester en contact ?

CANAL+
LA GRANDE INCRUSTE

LE GRAND WEBCASTING DES ABONNES EST OUVERT !

Parce qu'il peut y avoir un acteur en chacun d'entre nous, **CANAL+ lance un grand casting auprès de tous ses abonnés !** Pour y participer, une webcam et votre talent suffisent !

Avant le 30 septembre, passez notre webcasting en rejouant des scènes des Créations Originales.

Vous serez peut-être sélectionné par notre grand jury pour vivre une **véritable journée de tournage dans nos studios.**

La Prod CANAL+

Bonjour **PIERRE ELOY**
N° Client : W 18120220

PASSEZ LE CASTING

Traitez votre client en V.I.P !

© CANAL+
Conditions et informations sur WWW.ESPACECLIENTCANAL.FR/ZONEAVANTAGE

Société d'Édition de Canal Plus, S.A. au capital de 95 018 076€ - 329 211 734 RCS Nanterre. Siège social : 1 place du Spectacle 92130 Issy les Moulineaux.
Conformément à la loi Informatique et Liberté du 06/01/78, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations personnelles vous concernant, que vous pouvez exercer auprès de CANAL+ DISTRIBUTION

Chers clients, soyez les premiers à profiter des offres de Noël des Gîtes de France Sud Atlantique, Pyrénées Atlantiques, Landes et Gironde, les Destinations Sud Atlantique. Si vous rencontrez des difficultés d'affichage, cliquez ici : [Voir la newsletter en ligne](#)



Gîtes de France Sud Atlantique

Pyrénées Atlantiques, Landes, Gironde... les destinations "Sud Atlantique"

VENTE PRIVEE POUR VOUS
pendant 6 jours..!
jusqu'au 6 novembre 2011

Noël 2011

-50%
soit 8€
sur vos frais de dossier

+ pour Noël
votre gîte
décoré

+ 50€
offerts
sur votre séjour en 2012



Et si on allait plus loin...

L'Emailing

- **Pourquoi ?**

- Entretien la relation client (bienvenue, suivi client...)
- Prospecter
- Lancement de nouveaux produits
- Réaliser des enquêtes de satisfaction
- Augmenter le trafic de votre site internet
- Offres promotionnelles
- Annonce d'évènements...

Une fois le produit installé et la marque connue, la connaissance de ses clients et la capacité à entrer en relation avec eux est le 3^{ème} levier pour résister à la concurrence et gagner des parts de marché



Qui maîtrise sa base de données, maîtrise 2/3 de son chiffre d'Affaires



Quelques règles

L'Emailing

- Dans votre message, il faut indiquer:
 - l'identité du responsable du traitement
 - un droit d'accès et de rectification des données
 - une possibilité de désinscription



Quelques règles

L'Emailing et la newsletter

Pour envoyer un mail à un groupe de personnes, attention les règles changent !

- ✿ Pour lutter contre les spams, les fournisseurs d'accès et les outils de gestion des mails ont mis au point des filtrages
- ✿ Il faut donc utiliser un outil **d'e-mailing**



- ✿ Version gratuite : 200 mails/24h
- ✿ En français



- ✿ Version Gratuite : 12000 mails/mois
- ✿ En anglais

Et si on allait plus loin...

L'Emailing et la newsletter



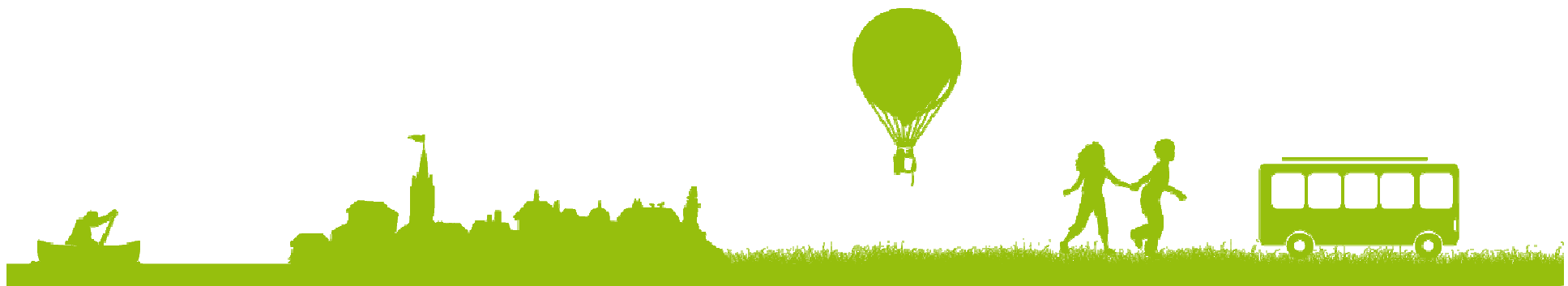
- ✦ Ces outils vous permettent d'optimiser la « délivrabilité » de vos messages
- ✦ D'obtenir des statistiques (combien de destinataires ont ouvert votre mail, combien ont cliqué sur vos liens,...)
- ✦ D'optimiser l'affichage de vos mails : gabarits de mise en forme proposés pour de jolies newsletters
- ✦ De respecter la réglementation (en intégrant un lien de désabonnement)



Quelques règles

Rappel juridique

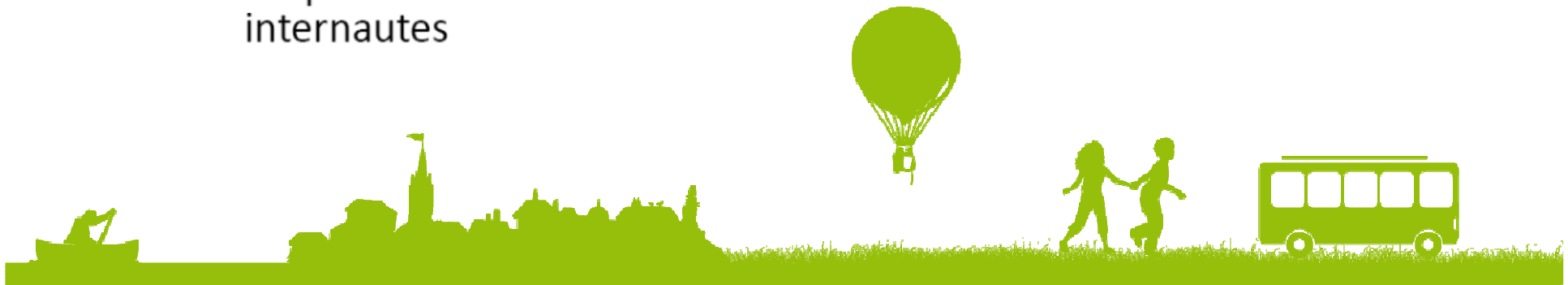
- ❖ La **loi informatique et libertés du 6 janvier 1978** définit les règles
- ❖ Tout fichier client, groupe d'adresses mail à qui vous proposez des envois en nombre doit être déclaré auprès de la CNIL (cela peut être fait en ligne) : <http://www.cnil.fr/vos-obligations/declarer-a-la-cnil/>
- ❖ Les personnes à qui vous envoyez ces mails groupés doivent disposer d'un droit d'accès et de rectification à leurs données. Ils peuvent choisir de ne plus recevoir de mail de votre part.



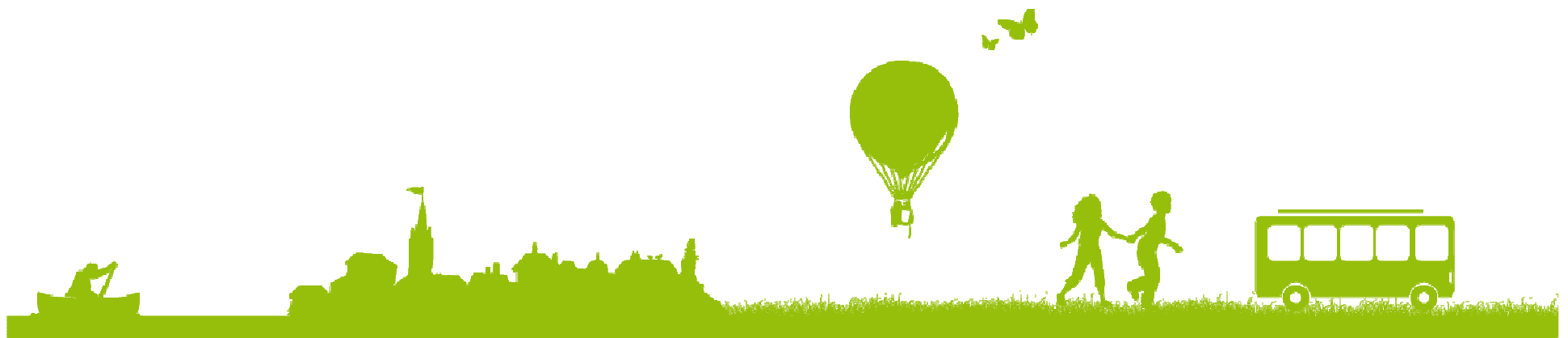
Quelques règles

L'Emailing

- Quelques règles à respecter :
 - Pas de prospection électronique à partir d'adresses collectées dans les espaces publics de l'internet (site web, forum, annuaire...)
 - La personne a été informée d'une telle utilisation et à eu la possibilité de s'y opposer
 - S'il s'agit d'un fichier loué ou acheté : s'assurer que les adresses ont été collectées de manière régulière
 - S'il s'agit de notre fichier propre : s'assurer que les personnes concernées aient été informées de manière appropriée
 - Donner aux personnes la finalité du traitement de ces données
 - Ne pas modifier les conditions de l'accord sans avertir les internautes



Vous voilà prêts pour une relation longue
durée...



Merci de votre attention!



Valérie VERGNAC

Animatrice Numérique du Territoire Vallée Dordogne-Foret Bessède

Tél : 05 53 29 10 20

otdordognebessede@gmail.com

Retrouvez tous les supports de présentation et plus sur le site pro

<http://valleedordogne-foretbessede-pro.jimdo.com/>

Rejoignez-nous sur le groupe facebook

[Collectif Numérique Vallée Dordogne-Forêt Bessède](#)

Remerciements :

Pierre Eloy, Touristic

Céline SCHNELL et Thomas MULLER, tourisme Obernai

Ludovic DUBLANCHET,

Cathy MABOUT, OTI Pays de Gourdon

Zoë TIRILLY OT de Quiberville/Mer, Saône et Vienne

Justine MINARD et Guillaume MARILLESSE, OT Sarlat

