

team AUXOIS

Auxois - Morvan - Vallée de l'Ouche

Fiches ressources Team Auxois : Assurer ma présence en ligne

En ces temps de crise sanitaire impactant l'organisation de nos ateliers numériques en présentiel, les membres de la Team Auxois s'adaptent et restent à vos côtés...

Pour cette 6ème saison, nous créons pour vous des fiches recettes pour continuer à vous guider dans le numérique...

On espère vous retrouver
en présentiel prochainement !

la Team



LES THÈMES des fiches

Courriel

Instagram

Les avis clients

Facebook

Boîte à outils

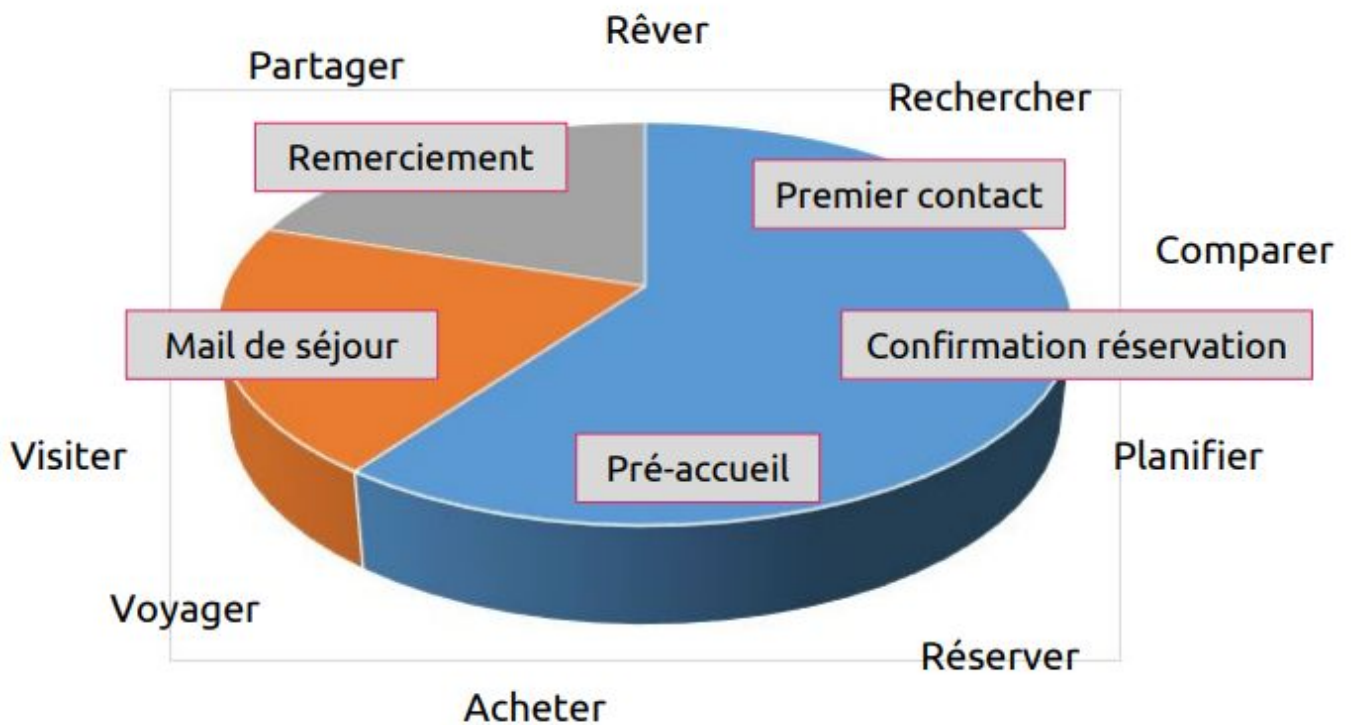
Décibelles Data

Canva

Google My Business

Optimiser sa relation client par email

Accompagner le touriste tout au long du parcours par email



CE DONT j'ai besoin :

- ✓ Une adresse mail
- 🕒 Un peu de temps quotidien

Optimiser sa relation client par email

Les critères de choix d'un client ne sont pas que financiers

Le client prend donc aussi en compte :

- **L'écoute**
- **La reconnaissance**
- **La réactivité**



Qu'attend le CLIENT ?

- **Il veut TOUT et TOUT DE SUITE**
- **Il attend de la réactivité, de l'instantanéité**
- **Il aime être valorisé**
- **Il attend qu'on lui facilite la vie**
- **Il veut être traité en V.I.P.**
- **Il est flemmard**
- **Il se fie aux avis consommateurs**



Optimiser sa relation client par email

AVANT LE SÉJOUR

Les mauvais exemples

Bonjour,

Oui mon gîte est encore disponible à cette date.

Cordialement,

M. Dupond

Veillez m'excuser mais il y a des travaux importants de la commune et ils sont juste au niveau de la maison pour l'instant et cela est problématique pour votre séjour.merci.

Optimiser sa relation client par email

AVANT LE SÉJOUR

Les bons exemples

LE PREMIER CONTACT

La cliente :

Bonsoir, je suis impatiente de venir passer ce séjour en amoureux dans cet appartement, ce serait super si vous aviez quelques idées d'activités à deux (lac, rando...) Merci d'avance :)

Les hôtes :

Bonjour Marion,

Nous vous accueillons avec plaisir!

Si il fait beau, de nombreuses activités outdoor sont possibles (vélo autour du lac, parapente, randonnées...). Je vous conseille de prendre contact avec Takamaka qui est un prestataire spécialisé dans ce type d'activités en extérieur (tel : 04.50.45.60.61). Vous pouvez louer des vélos auprès d'eux, il est préférable de s'y prendre 24 h à l'avance. C'est une agence qui se trouve à 2mn de l'appartement et les prix ne sont pas excessifs.

Sinon, Annecy est une ville magnifique où on se plaît à déambuler dans la vieille ville et découvrir les bars et restaurants.

Optimiser sa relation client par email

AVANT LE SÉJOUR

LA CONFIRMATION DE RÉSERVATION

- Remercier et confirmer.
- Rappel des conditions de réservation.
Faites un récapitulatif précis pour rassurer le client.
- Informer : rappelez-lui quels sont vos services et leurs conditions d'utilisation (wifi, piscine, vélos, ménage, repas...).

Madame Dupont,

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

C'est avec plaisir que nous vous attendons donc le 6 juillet en fin d'après-midi pour une durée de 7 nuits. Nous mettons à votre disposition pendant votre séjour une connexion Internet en wifi ainsi qu'un lit parapluie et une chaise pour bébé.

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

Sachez que nous proposons, à la demande de nos clients, un repas le jour de votre arrivée ainsi que le jeudi soir.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Cordialement,

**CONTACT/SIGNATURE
LIENS RÉSEAUX SOCIAUX**

Optimiser sa relation client par email

AVANT LE SÉJOUR

5 conseils à adopter



Conseil n°1 : soyez réactif ! En vous attendant, le touriste peut se tourner vers une autre offre



Conseil n°2 : personnalisez votre réponse. Chaque client aime se sentir unique !



Conseil n°3 : faites votre promotion et rappelez à votre client pourquoi il doit vous choisir vous



Conseil n°4 : vendez votre destination. Donnez des suggestions d'activités adaptées au profil du client et à la saison



Conseil n°5 : soignez votre rédactionnel. Attention aux fautes d'orthographe qui pourraient faire douter de votre sérieux !

Optimiser sa relation client par email

PENDANT LE SÉJOUR

Optionnel

- Souhaitez-lui la bienvenue !
- Proposez-lui de consulter brochures/site Internet de l'Office de Tourisme pour plus d'information sur la destination.
- Si vous n'avez pas de connexion wifi, indiquez-lui les points d'accès.
- Informez sur les actualités "C'est ce soir, si ça vous intéresse..." / "C'est un temps idéal pour..."

Optimiser sa relation client par email

APRÈS LE SÉJOUR

- Remerciez le client de sa venue.
- Proposez-lui de garder le contact et de suivre votre actualité (*blog, Facebook, newsletter...*).
- Proposez lui de partager ses photos souvenir sur les réseaux sociaux (les siens et les vôtres).
- Demandez lui ses recommandations pour améliorer la qualité de votre accueil et de vos prestations (*questionnaire de satisfaction*).
- Proposez lui de laisser un avis en ligne sur un site dont vous maîtrisez la fiche (*TripAdvisor*).

Optimiser sa relation client par email

APRÈS LE SÉJOUR

Le bons exemple



Chère Madame, Cher Monsieur,

Nous sommes très heureux que vous ayez choisi de séjourner au Château de Chailly.

Nous espérons que votre séjour s'est déroulé selon votre convenance et que nos équipes ont su vous apporter une entière satisfaction.

Il est important pour nous de connaître vos sentiments à l'égard de la qualité de notre service. Pour cela, n'hésitez pas à nous transmettre vos impressions sur la page [Tripadvisor du château de Chailly](#).

Vos encouragements nous sont précieux et ils sont une grande source de motivation pour les équipes du Château de Chailly. Nous vous remercions par avance pour le temps que vous voudriez bien y consacrer.

Afin de bénéficier d'avantages et de ne manquer aucune opportunité, n'hésitez pas à rejoindre [notre page Facebook](#).

Nous vous prions de croire, Chère Madame, Cher Monsieur, en l'expression de notre parfaite considération et nous espérons vous revoir très bientôt à Chailly.

Claudine Babonnet

Optimiser sa relation client par email

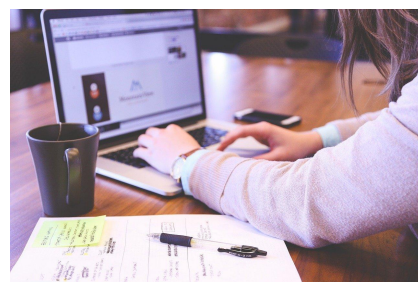
RÉCAP : CONSEILS GÉNÉRAUX POUR BIEN COMMUNIQUER PAR EMAIL

- **Consultez votre boîte mail chaque jour**
(au **minimum une fois par jour** à un moment défini).
- **Répondez à vos emails pro dans les 24h**
Si vous ne pouvez pas répondre tout de suite à une question : **faites patienter la personne en envoyant un email lui précisant avoir vu sa demande et que vous revenez rapidement vers lui** (il saura que vous avez vu son email et qu'il aura une réponse).
- **Soignez l'objet de votre email** : il doit être **court et clair** car il est lu en premier !
Attention à **ne pas utiliser de spamwords** (tels que "gratuit", "urgent", "n'hésitez plus", "prix", "euros", etc.), pour limiter les risques d'atterrir dans le dossier spam de vos destinataires.
- **Relisez toujours votre email avant de l'envoyer**
Attention à la **rédaction** et surtout à l'**orthographe**, c'est essentiel pour votre image !
- **Utilisez une signature email**
Pensez à y mettre : photo/logo, nom et prénom, structure/entreprise, adresse, moyens de contact (téléphone, courriel, adresse site web et/ou réseaux sociaux).



Pour communiquer vos informations

- **À chaque changement d'horaires, tarifs, congés ou actualité importante pour vos clients, PENSEZ AU MINIMUM À PRÉVENIR VOTRE OT (relais local numéro 1 !)**
De manière générale, envoyez vos infos dans le corps de mail. Vous pouvez éventuellement joindre un communiqué de presse en pièce-jointe pour des informations importantes.
- **Organisez des listes de contacts de relais locaux (= listes de diffusion) à qui envoyer vos actualités et informations**
Dans vos listes : office de tourisme de secteur, offices de tourisme à proximité, mairie de votre commune et mairies de votre communauté de communes, presse et médias locaux (*Le Bien Public, Le Châtillonnais et l'Auxois, L'Écho des communes, France Bleu Bourgogne, Diversité FM, Auxois FM, TVOXOIS...*)...



team

AUXOIS

Auxois - Morvan - Vallée de l'Ouche

**N'hésitez pas à nous contacter
pour toutes questions !**

Vos contacts

Mélanie JUILLARD

Ouche et Montagne

tourisme@ouche-montagne.fr

03 80 49 77 43

Benjamin GUILLOT

Montbardois

otmontbard@gmail.com

03 80 92 53 81

Delphine TOUCHELET

Pays d'Alésia et de la Seine

alesia.tourisme@cc-alesia-seine.fr

03 80 96 89 13

Sandrine FERREIRA

Terres d'Auxois

groupe@terres-auxois.fr

03 80 97 05 96

Marion LE FLANCHEC

Saulieu Morvan

ot@saulieu-morvan.fr

03 80 64 00 21

Estelle ALEXANDRE

Pouilly-Bligny

pouilly@tourismepouillybligny.fr

03 80 90 77 36

Caroline BATAILLARD

Pays Arnay-Liernais

ot.arnayeduc@gmail.com

03 80 90 07 55

Alexandre GARDAVOT

PETR du Pays Auxois-Morvan

numerique@auxois-morvan.fr

06 38 38 13 26