



Utiliser votre fichier clients

Actions à mettre en place

La gestion de la relation clients est un enjeu à chacune des étapes du voyageur. Nous détaillons ici les actions incontournables et facilement réalisables grâce à votre fichier clients.



HÉBERGEURS

Envoyer un email de confirmation

Comportant les conditions de ventes/annulation, les services inclus, les prestations annexes disponibles sur place, et pourquoi pas les principales manifestations qui auront lieu pendant la période de leur séjour.

Envoyer un email ou SMS d'arrivée

Une semaine avant l'arrivée. Cet email ou SMS a pour but de montrer aux clients que vous les attendez et que vous êtes prêts à les accueillir. Rappeler les informations les plus importantes pour leur séjour (date d'arrivée et de départ avec l'horaire d'accueil) et compléter par une carte de localisation, la météo, une ou deux suggestions de visites. Montrez que vous êtes à leur écoute pour les questions de dernière minute.

Envoyer un email ou SMS de remerciement

Sous 48h après leur départ, remerciez vos clients d'être venus ! Proposez-leur de garder le contact en vous suivant sur vos différents réseaux sociaux ou de s'inscrire à votre newsletter. Pour les bons clients, vous pouvez aussi les inviter à laisser un commentaire sur un site d'avis.

Autres actions de marketing direct

- Garder le lien affectif - envoi de cartes de vœux / d'anniversaire
- Envoyer une newsletter
- Organiser un concours



Envoyer un SMS de confirmation

Solution à privilégier pour les restaurants recevant des réservations plusieurs semaines à l'avance.

Demander l'adresse mail

Au moment du règlement de la facture, vous pouvez demander à vos clients leurs coordonnées pour "rester en contact".

Proposez-leur de vous suivre sur les réseaux sociaux de laisser un commentaire sur un site d'avis.

Les autres actions de marketing direct

- Garder le lien affectif - envoi d'un bon cadeau pour leur anniversaire
- Communiquer sur vos évènements
- Organiser un concours

Points Clés

Communiquer auprès de vos clients des informations précises et personnalisées leur permettra de se sentir uniques et privilégiés. Ils seront ainsi plus réceptifs à votre message.



Bon à savoir

Une seule identité visuelle, déclinée sur tous les supports de communication, permet d'être facilement identifiable. Personnalisez votre signature, insérez votre logo et adoptez un style de communication à votre image.