



COACH   
HOTELS

CRM

# L'offre Coach Hôtels



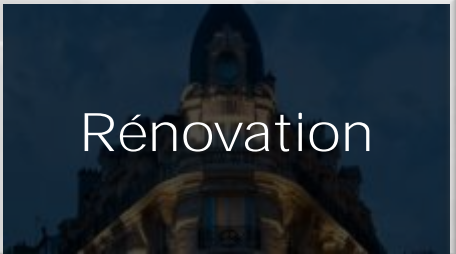
Stratégie  
Marketing



Pilotage de la  
e-notoriété



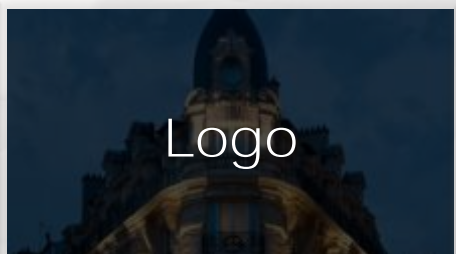
CRM



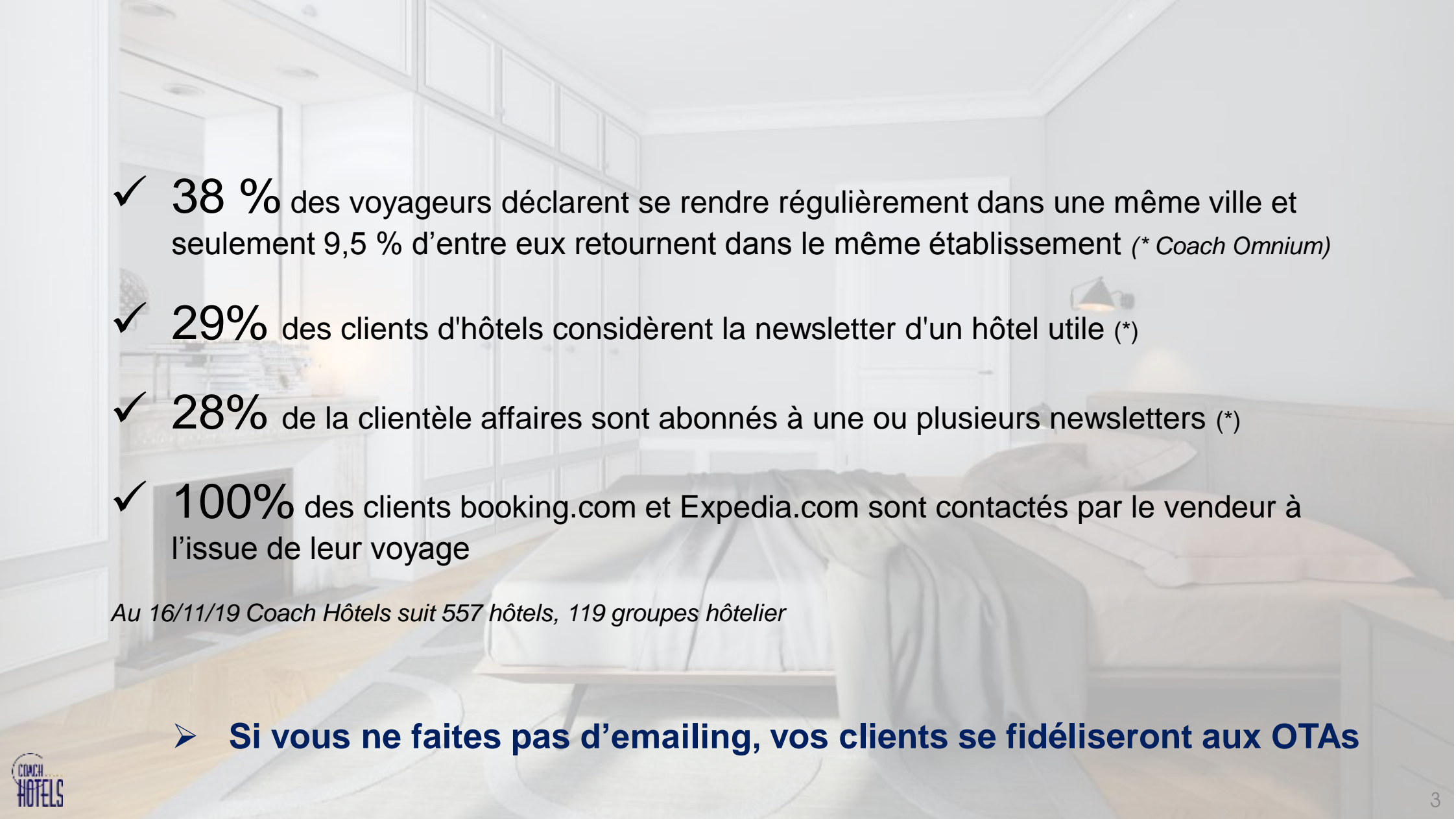
Rénovation



Refonte de site  
web



Logo

- 
- ✓ **38 %** des voyageurs déclarent se rendre régulièrement dans une même ville et seulement 9,5 % d'entre eux retournent dans le même établissement (\* *Coach Omnium*)
  - ✓ **29%** des clients d'hôtels considèrent la newsletter d'un hôtel utile (\*)
  - ✓ **28%** de la clientèle affaires sont abonnés à une ou plusieurs newsletters (\*)
  - ✓ **100%** des clients booking.com et Expedia.com sont contactés par le vendeur à l'issue de leur voyage

*Au 16/11/19 Coach Hôtels suit 557 hôtels, 119 groupes hôtelier*

➤ **Si vous ne faites pas d'emailing, vos clients se fidéliseront aux OTAs**

# Objectifs

- ✓ **Fidéliser** vos clients
  - ✓ Développer vos **réservations directes**
  - ✓ Apporter un **service supplémentaire**
- **Reprendre le lead d'une communication avec votre client pour dynamiser la réservation directe**

# Exemple de Newsletter

- Un édito
- Un article à la une
- Une offre spéciale en avant
- Deux articles de bas de page

*(cliquer sur la newsletter pour la voir dans son entier)*



Hôtel Restaurant Famille Bourgeois - Chavignol, 18300 Sancerre  
Tél : 02 48 54 01 72 - [contact@montsdammis.com](mailto:contact@montsdammis.com)



Bonjour,  
Beaucoup de changements sont intervenus ces derniers mois.  
L'Hôtel Restaurant « La Côte des Monts Damnés » s'appelle désormais l'Hôtel Restaurant Famille Bourgeois. Cette nouvelle identité reflète l'expérience que nous offrons à nos clients : la gastronomie avec son restaurant classé une assiette au guide Michelin mais aussi l'oenotourisme avec le domaine viticole Famille Bourgeois.  
Nous sommes également heureux de vous présenter notre nouveau site web, plus convivial, plus ergonomique et offrant des tarifs attractifs comme le Early Booking, limités aux réservations directes depuis celui-ci.  
Nous avons tenu également à rédiger des actualités sur la gastronomie, le vin, le tourisme dans la belle région du Berry afin de vous tenir régulièrement informés.  
À bientôt  
Jean-Marc Bourgeois

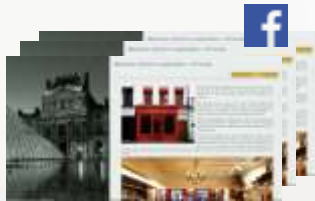


Dans le TOP 50 des meilleurs vignobles du Monde



# La prestation livrée

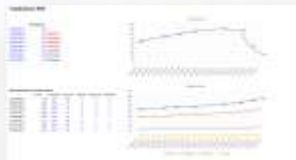
## Chaque mois



*1 article par mois et par langue site web et Facebook*



*1 tableau de bord synthétique mensuel, séjours + réservations*



*1 tableau de bord e-notoriété*

## Tous les deux mois



*1 newsletter par langue (2 - 3 langues)*

*La newsletter est programmée en fonction des flux de réservations*



*Transfert vers l'hôtel, des messages de réponse à la NL*

## Bilan CRM et webmarketing



*Clients : Que cliquent-ils ?  
Combien réservent-ils ?*

*Clients : Comment perçoivent-ils la newsletter ?*



*Toutes vos réservations passés au scan : Un rapport complet sur vos performances*



*Bilan d'avancement de votre plan d'action à 3 ans*

# Résultats

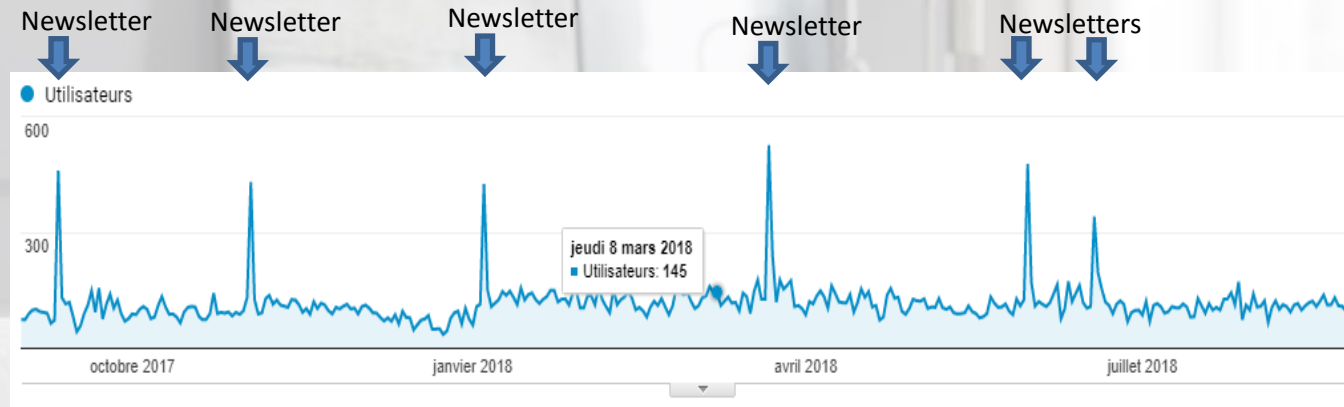
- ✓ **+ 106 nuitées en moyenne par an** pour un fichier clients de 8000 emails *(sur la base des résultats de nos clients)*
- ✓ **Fidélisation** : Les clients qui réservent plus souvent et à prix moyen plus élevé lisent davantage la newsletter

Cotation client	Nombre d'adresses email	Nombre de réservations	Somme des réservations	Moyenne des réservations
1	2%	2%	1%	729 €
2	52%	47%	38%	806 €
3	15%	16%	14%	859 €
4	22%	27%	29%	1 095 €
5	9%	8%	18%	2 404 €
<b>Total général</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>1 014 €</b>

*Etude pour un hôtel sur les réservations d'un an*

# Résultats

- ✓ **Une augmentation du trafic sur votre site web : +5% en moyenne**







[www.coach-hotels.com](http://www.coach-hotels.com)  
[contact@coach-hotels.com](mailto:contact@coach-hotels.com)  
+33 (0)1 42 08 65 79