



COACH
HOTELS

Fidéliser vos clients

1. Nature et objectifs des modules

Module
Newsletter

Module (*)
Offres spéciales

Module
Actualités

- ✓ **Développer un trafic qualifié** sur votre site web
- ✓ **Développer vos réservations** en direct
- ✓ **Fidéliser** vos clients
- ✓ **Réduire vos commissions** aux OTA

(*) Prestation faisant l'objet d'une convention de formation

1. Nature et objectifs des modules

Module Newsletter

- **Adresser 2 à 3 newsletters par semestre**, intégrant une information générale, 1 offre spéciale ciblée et actualités, invitant à visiter votre site web

En option :

- Adresser 1 Newsletter aux nouveaux clients
- Adresser 1 newsletter aux clients VIP

Module Offres spéciales

- **Analyser vos réservations directes** et identifier des opportunités de développement
- **Etablir un planning d'offres spéciales** ciblées et visibles

En option :

- Etablir un planning d'offres privées pour des populations spécifiques

Module Actualités

- Définir une ligne éditoriale pour une rubrique actualités sur votre site web
- **Publier un article** par mois sur votre site web :
 - ✓ pas de duplicate content
 - ✓ enrichissant le référencement naturel de votre site

2. Contenu du module Offre spéciales

1. Communiquer avec votre agence web

*Vérifier avec vous / votre agence, la faisabilité d'une communication actualisée d'offres spéciales sur votre site web
Valider un processus de mise à jour*

2. Comprendre votre positionnement

*Votre identité, vos différences, votre produit, vos clients.
Quelle est votre spécificité ?*

3. Importer votre fichier réservation

*Importation du fichier réservation (Availpro, Synexis, reservit)
Traitement des données, sortie mensuelle de toutes les statistiques de booking.*

4. Analyse des données

*Analyse de vos réservations directes sur tous les critères de booking.
Identification d'axes de développement*

5. Préparation /bilan du planning d'offres

*1 rendez-vous de travail avec vous par semestre : présentation des statistiques et mise en évidence d'opportunités de développement. Elaborer avec vous le planning d'offres spéciales ciblées à mettre en place
+1 rdv Bilan et recadrage
Formation conventionnée*

2. Contenu du module actualités

1. Définir la ligne éditoriale

Quels sont les sujets de communication pertinents avec votre positionnement, votre localisation et votre clientèle ?

2. Déclinaison de votre charte graphique sur les réseaux sociaux

Customisation des pages Facebook Twitter : google +, conformément à votre charte graphique

3. Ecriture d'un article par mois avec photos

*Dans la ligne éditoriale
Exploitant des mots clés pertinents en vue d'une optimisation sur les moteurs de recherche : écriture d'une accroche , tags, url « rewrité », page title,,balise h1...hn, Alt sur image*

4. Injection de l'article sur votre site web

5. Communication sur vos réseaux sociaux

Pointage vers votre site web pour chaque article écrit, dans vos pages facebook/Twitter / Google +

2. Contenu du module Newsletter

1. Ouverture d'un compte de gestion emailing

Mailshimp gratuit jusqu'à 2000 emails

Coût additionnel au-delà de 2000 email (223€ pour 25000 mails)

2. Injection des bases de données clients

Extraction de la base clients initiale (CARDEX / Booking engine)

Dé-doublonnage des adresses clients.

Injection initiale de la base clients dans le gestionnaire d'emails

Une fois par trimestre, indentification des nouveaux clients et injection dans le gestionnaire d'emails

3. Création d'un gabarit de news letter

Comprenant par exemple, information générale, mention aux dernières actualités de votre site web, offres spéciales en cours...

4. Ecriture et lancement des newsletters

1 newsletter trimestrielle

+150€ pour une 3^{ème} newsletter dans le semestre

5. Reporting trimestriel des résultats.

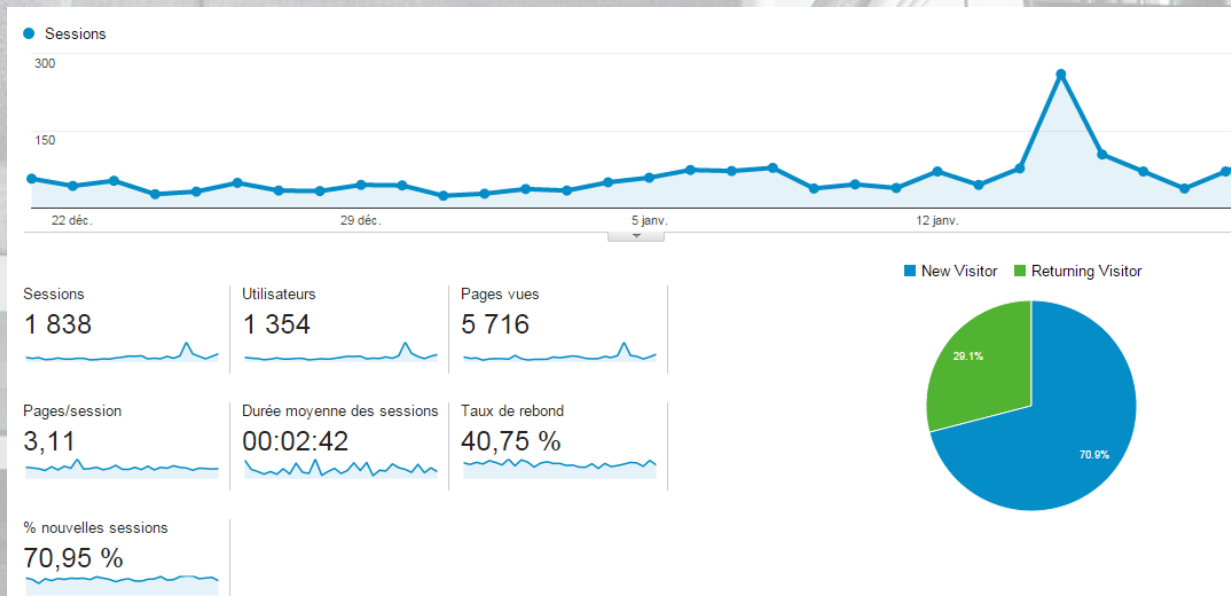
Suivi des résultats (Trafic sur votre site web, développement du booking sur votre site web, évolution de vos statistiques)

1 rendez-vous de reporting trimestriel avec vous

3. Point mort et retour sur investissement

- ✓ Entre **30 à 40%** des clients lisent la newsletter
- ✓ Entre **5 et 15%** des clients visitent le site web

Ces résultats sont établis sur la base des différentes newsletters que nous avons adressés pour différents hôtels pour les quels nous gérons le marketing direct



4. Retour sur investissement

- ✓ Une formation pouvant être prise en charge
- ✓ Une estimation du CA proportionnelle à la taille de votre fichier clients :

Nombre d'emails	taux de clic (*)	Taux de conversion (*)	Prix moyen par booking (*)	Nombre moyen de bookings par an et par client (*)	Nombre de newsletters	Traffic obtenu	Taux d'annulation (*)	Estimation du CA annuel
5000	10%	1,48%	608,00 €	1,3	6	3000	25,00%	26 320,32 €

(*) Données de notre pannel clients



COACH
HOTELS

www.coach-hotels.com
contact@coach-hotels.com
+33 (0) 1 42 08 65 79