

Agências de viagens & sites e-commerce: Como conjugar o Marketing cliente multicanal?

Como colocar em prática uma **estratégia multicanal** ao serviço dos aderentes e dos seus clientes?
Como **fidelizar** os clientes nos canais de venda **on** e **off line**?
Como **evitar a concorrência** entre os canais de venda?
Como **fazer 650 responsáveis de agência aderirem** ao projeto **multicanal**?

DATAS IMPORTANTES

Março 2009 - Selectour escolhe Cabestan para a gestão das suas campanhas de marketing B2B

Janeiro 2010 - Fusão da AFAT Voyages e Selectour

Abril 2010 - AS Voyages confia a Cabestan a gestão das suas campanhas de marketing B2C e B2B
Autonomia completa da utilização da plataforma

CONTEXTO

2 marcas: AFAT voyages e Selectour

2 sites nacionais: www.selectour.com,
www.afatvoyages.fr

800 agências de viagens independentes

SOLUÇÕES

Etapa 1

- 100% da oferta online disponível na agência!
- 100% do volume de negócios atribuído às agências!

Etapa 2

- Desenvolver uma **solução adaptada** à estrutura organizacional
- Controlar a **360°** a relação cliente para cada ponto de venda
- **Comunicar centralmente** com cada cliente de cada ponto de venda, em nome do ponto de venda
- **Mutualizar** o conjunto dos envios das newsletters para todas as agências
- **Personalizar** ao detalhe a informação difundida
- **Analisar** a performance das campanhas e partilhá-la localmente

PLANEAMENTO

- **Mai 2009** - Colocação online dos sites
www.selectour.com
- **Julho/Agosto 2010** - Criação e desenvolvimento da solução multicanal
- **Setembro 2010** - Apresentação da estratégia à Comissão de Marketing composta por 12 responsáveis das agências de viagens representantes do conjunto de agências da rede
- **Setembro/Novembro 2010** - Fase de teste com as bases CRM locais de 30 agências de viagem voluntárias
- **2 Dezembro 2010** - Apresentação oficial ao Congresso Nacional de Selectour/AFAT Voyages em frente de mais de 500 pessoas
- **7 Dezembro 2010** - Lançamento oficial da estratégia multicanal
- **22 Dezembro 2010** - Envio da primeira newsletter personalizada


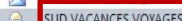



Construção da base de dados CRM da AFAT Voyages – Selectour, atualizada em tempo real

- Criação de mais de 480 mini-sites AFAT Voyages e Selectour
- Centralização de 650 bases CRM das agências locais numa única base CRM AFAT Voyages – Selectour
- Armazenamento dos dados dos clientes: endereço email, agência de viagens favorita, morada, preferências de produtos, comportamentos e interações
- Armazenamento dos dados das agências: responsável da agência, mini-site Web, endereços, número de telefone, horários de abertura, endereço email de contacto.

Envio de newsletters personalizadas

- 2 vezes/mês
- Comunicação em nome da agência
- Ofertas disponíveis online e na agência
- Os cliques no corpo da newsletter direcionam para o mini-site da agência
- A oferta está disponível tanto online, como na agência
- As receitas estão totalmente ligadas à agência
- Personalização das newsletters em função dos aeroportos de partida (personalização da cidade de partida e o preço)

-  Antenne Audiovisuelle
-  **SUD VACANCES VOYAGES**
-  Maison de voyage (inédit)

Selectour
SUD VACANCES VOYAGES

SPÉCIAL VACANCES EN FAMILLE

SUD VACANCES VOYAGES vous propose une sélection de clubs adaptés aux enfants pour passer vos vacances en famille.

TUNISIE - MONASTIR - Eden club Monastir 3* 8 jours / 7nuits

Formule Tout Compris, jusqu'à -40% par personne Club enfants

Hôtel en bord de mer idéal pour passer des vacances familiales au coeur d'une végétation luxuriante, et pour partir à la découverte de Sousse et Monastir, 2 villes phares du Nord de la Tunisie...

407 €* [CLIQUEZ-ICI POUR EN SAVOIR +](#)

GRECE - ATHENES - Kinetta 4* 8 jours / 7nuits

Formule Tout Compris, jusqu'à -150€ par personne Mini-club, Club enfants et ados

Entre montagne et mer bleue turquoise, vous apprécierez les bungalows, les petites constructions avec de jolies chambres bien agencées, répartis au coeur d'un agréable jardin. Profitez de sa base nautique pour des vacances sportives...

381 €* [CLIQUEZ-ICI POUR EN SAVOIR +](#)

Retrouvez l'intégralité de nos offres dans notre agence de Voyages ou sur <http://sud.vacancesselectour.com>

VACANCES SELECTOUR.COM
SUD VACANCES VOYAGES
15 QUAI LEOPOLD SUQUET
SETE 34200
Tél :  04 67 74 72 77  Fax : 04 67 48 15 15
sudvacances@selectour.com

jeu. 07/04/2011 08:59
jeu. 07/04/2011 10:52
mer. 06/04/2011 13:47
jeu. 06/04/2011 13:48
ven. 06/04/2011 12:58

Monastir Eden Club 3*
8/7n, Tout Compris, Tunisie - Monastir
L'Eden Club rénové en 2009 est situé dans un cadre verdoyant, directement en bordure d'une belle plage de sable fin.

Prix à partir de **373 € TTC***

[En savoir +](#)

Last Monastir Eden Club * 8j/7n En Tout Compris**

Reservez en ligne maintenant et bénéficiez toujours des services de l'Agence AFAT Voyages proche de chez vous.

373 €* [Devis et Réservation](#)

* par TTC par personne sur une base de deux adultes

[Ajouter aux favoris](#) [Ajouter au comparateur](#) [Voir détails](#) [Ajouter aux favoris](#) [Infos pratiques](#)

Résumé du voyage

L'Eden Club rénové en 2009 est situé dans un cadre verdoyant, directement en bordure d'une belle plage de sable fin à Grande-Amoussat en Tunisie. Il offre des vacances de rêve pour les parents et enfants qui souhaitent en profiter pleinement et profiter de leur club. A noter qu'il propose une unique formule tout compris.

L'Eden Club est en face d'un terrain de golf, à 8 km du centre de la Petite du Bahari, Sousse, à 10 km de Monastir comme par le Royaume de Bourgas, à l'embarcadere de l'aéroport de Monastir et à 65 km de l'aéroport international d'Orléans.

[Avis des Experts](#) [Description détaillée](#) [Infos destination](#) [Devis & réservation](#)

Jogo-concurso multicanal : *Benvindo a bordo*

Objetivo: aquisição de contactos para as agências Setembro 2011
Enviado a toda a base

- 1500 participantes
- 15% de novos inscritos gerados e integrados na base CRM

AFAT Voyages

C'EST LE MOMENT DE REPARTIR !
PROFITEZ JUSQU'A -60% SUR VOTRE VOYAGE !
ET JOUEZ AU GRAND JEU AFAT ET GAGNEZ UNE CROISIERE



Profitez des petits prix de la rentrée pour des séjours et des croisières. Bénéficiez jusqu'à 60%de réduction sur des départs fin septembre et mi-Octobre. Nattendez plus et repartez direction le Soleil. Découvrez également notre grand jeu et gagnez une croisière ou 100 places de cinéma. Enfin, dans cet email vous trouverez un code "promo" valable pour une sélection de longs séjours

NOTRE SELECTION DE SEJOURS

-80% séjour aux Canaries
Canarie Hôtel Cay Beach ***
8 jours - 7 nuits Pension complète
Départs de : Paris.

390€* ~~403€*~~ [Réservez](#)

-54% Croisière en Méditerranée
Grandes Civilisations Antiques
11 jours - 10 nuits Pension complète
Départs de : Nice

556€* ~~420€*~~ [Réservez](#)

-10% Séjour en Crète
Club Santa Marina****
8 jours - 7 nuits Formule tout inclus
Départs de : Paris, Lyon, La Rochelle, Toulouse

599€* ~~674€*~~ [Réservez](#)

Gagnez une croisière & 100 places de cinéma !

[CLIQUEZ ICI](#)

CODE REDUCTION
Offre exclusive - 150€** sur une sélection de séjours de 3 semaines et plus avec le code de réduction :
3SEMAINES
[Découvrez nos offres](#)

AFAT LONGS SEJOURS
150€

Envio de uma **notificação por email personalizada** a cada responsável de agência, resumindo os resultados estatísticos de envios da newsletter e dos cliques no mini-site



RESULTADOS QUANTITATIVOS

- 80% das agências de viagens aderentes
- taxa de aberturas 4 vezes superior
- taxa de cliques 3 vezes superior

RESULTADOS QUALITATIVOS

- Valorização da rede física
- Tráfego gerado na agência
- Inovação única nas redes de distribuição

Selectour.com: a primeira rede de distribuição dotada de uma solução multicanal global. Premiada com o Travel d'Or™ da distribuição – Março 2011

Medição do impacto da Web numa agência (estudo de caso Marne et Morin num mês)

- Número de fichas de agências vistas: 126
- Número de entradas de clientes na agência: 10
- taxa de transformação 8%

- Taxa de conversão de vendas estimada a 50%
- Volume médio de negócios 1200€ / pasta
- Volume de negócios gerado 6000€

[Choisir cette Agence](#)

Pourquoi choisir une agence ?

Nos Coordonnées

01 64 33 49 77
mameetmorin@selectour.com

30 AVENUE F.
ROOSEVELT 77100
MEAUX

Comment s'y rendre ?

Nous Vous Accueillons

du lundi au vendredi de 9 Heures à 18H30
non stop
Parking gratuit devant l'agence

Créée depuis 1968, notre agence de voyages se situe sur la nationale 3, côté droit dans le sens Meaux Trilport. Un parking gratuit est à votre disposition devant l'agence. Une équipe de 6 personnes vous attend pour la réalisation de votre voyage Tourisme, vos vacances "à la carte", vos billets d'avion, de train ou de bateaux, vos déplacements professionnels ou l'organisation d'un voyage en groupe en avion ou en autocar. Venez vite nous rendre visite, pour élaborer ensemble votre projet "cousu main"

<p>CÉCILE LIRE SES AVIS D'EXPERTS Conseiller voyages Tourisme</p> <p>Je travaille au service affaires et au service Tourisme, conseiller voyages polyvalente je vous attends pour étudier</p>	<p>SADIA LIRE SES AVIS D'EXPERTS Conseiller voyages Tourisme</p> <p>Nous ne nous connaissons pas encore. Venez à l'agence je vous recevrai avec plaisir pour choisir vos</p>
<p>CHRISTINE LIRE SES AVIS D'EXPERTS Conseiller voyages Tourisme</p> <p>Technicienne au service affaire, je suis votre interlocutrice pour vos déplacements professionnels, recherche des meilleurs</p>	<p>MURIELLE LIRE SES AVIS D'EXPERTS Service groupes</p> <p>Croisière maritime, circuit découverte, séjours balnéaires, départs de dernière minute... tout un panel à votre disposition</p>
<p>CATHERINE LIRE SES AVIS D'EXPERTS Directeur d'agence</p> <p>Responsable de l'agence de voyages Marne & Morin à Meaux je vous attends avec toute mon équipe pour mettre en</p>	

ESTIMATIVA DO IMPACTO NACIONAL

- Número de visitantes internet: **1,5 milhões de visitantes**
- 19% de fichas da agência vistas: **285 000 fichas de agência vistas**
- 8% idas à agência – **22800 visitas na agência**
- 50% de taxa de transformação – **11400 pastas vendidas**
- 1200 euros de cesto médio – **13.6 milhões de volume de negócios**

E AMANHÃ?

- Desenvolvimento da estratégia multicanal sobre sites mobiles
- Desenvolvimento da estratégia nas redes sociais