

Rassurer son client

*Jeu*di 7 février 2019

**Abbaye St-Etienne
Bassac**

DESTINATION
Cognac

Les cafés de l'OT

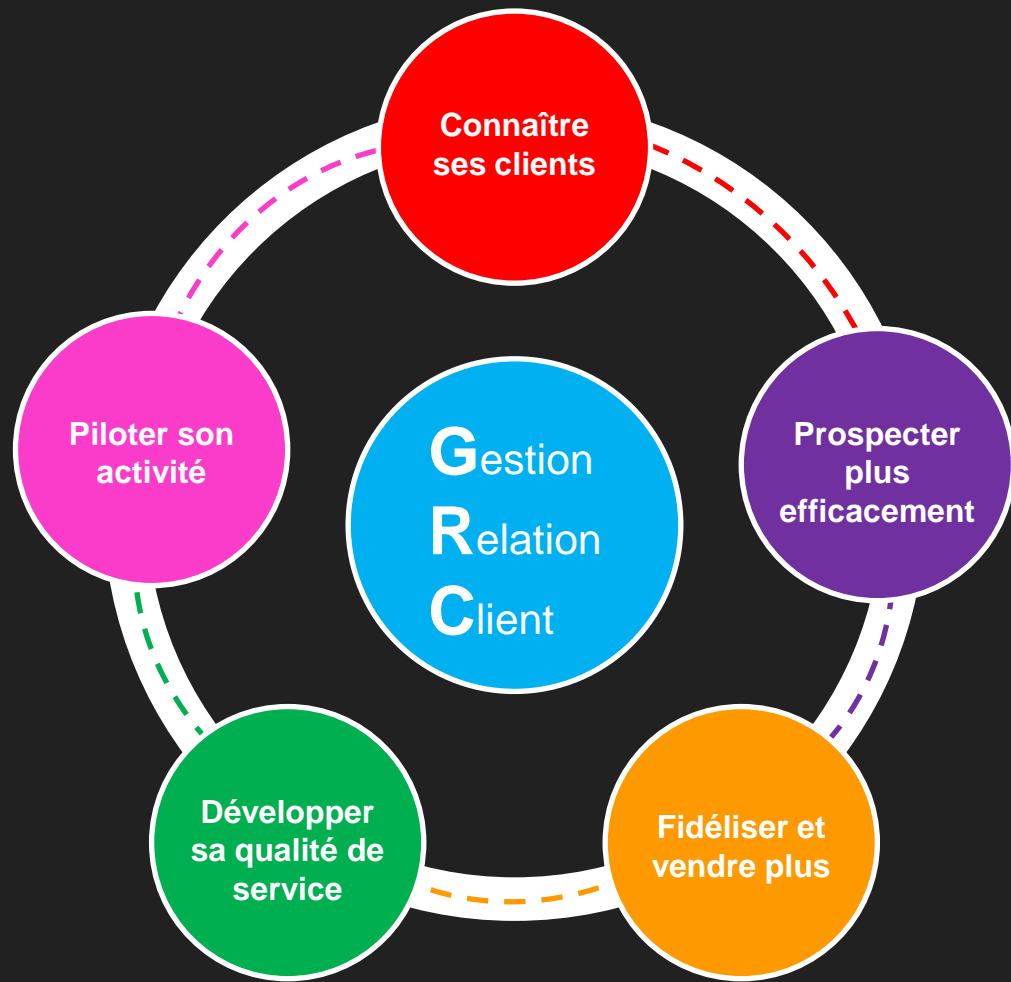


LA GRC, C'EST QUOI ?

LA GESTION RELATION CLIENT

La **Gestion de la Relation Client (GRC)**,
en anglais *customer relationship management*
(CRM) :

C'est l'ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter, analyser les informations relatives aux clients et aux prospects, dans le but de les fidéliser en leur offrant ou proposant des services.



Pourquoi gérer sa Relation Client ?

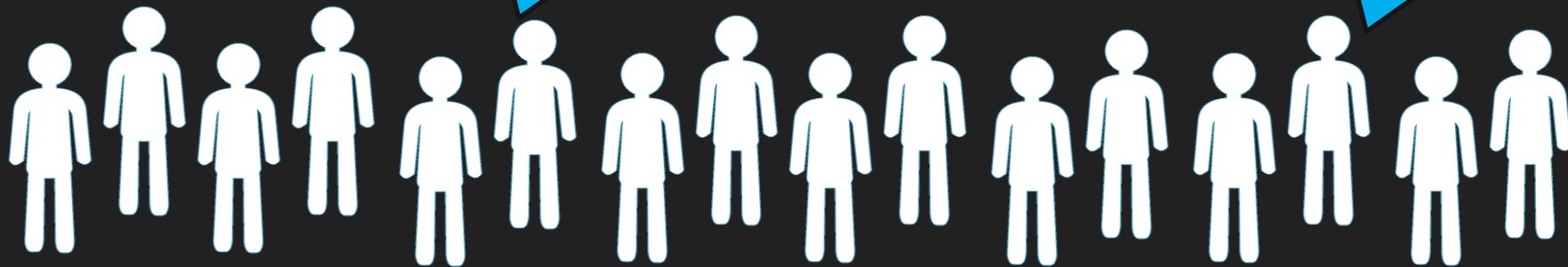
Pour se démarquer et provoquer l'acte d'achat

Parce l'offre concurrentielle est importante

Parce que le client a le pouvoir de ne pas acheter chez vous

Parce que le client sait faire jouer la concurrence

Parce que le client cherche des produits adaptés à ses attentes



Pourquoi développer sa Relation Client ?

Pour fidéliser et maximiser son chiffre d'affaires

Etre proche
de ses clients

Adapter et personnaliser
ses produits



Bâtir une relation
globale et profitable
sur du long terme

Fidéliser des clients coûte moins cher que d'en acquérir de nouveaux

LA GESTION RELATION CLIENT

Le processus GRC



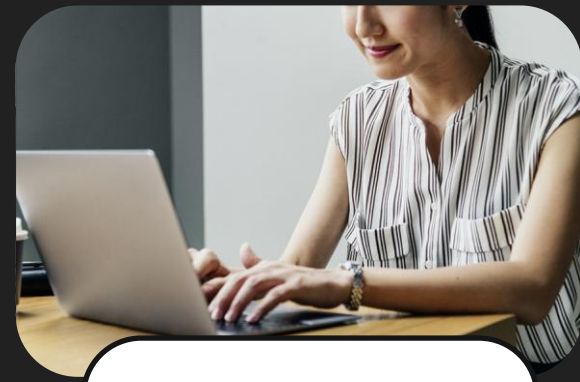
AVANT

- Séduire
- Rassurer
- Informer en général



PENDANT

- Accueillir
- Informer en particulier



APRES

- Remercier
- Susciter des avis

Réussir sa Gestion Relation Client

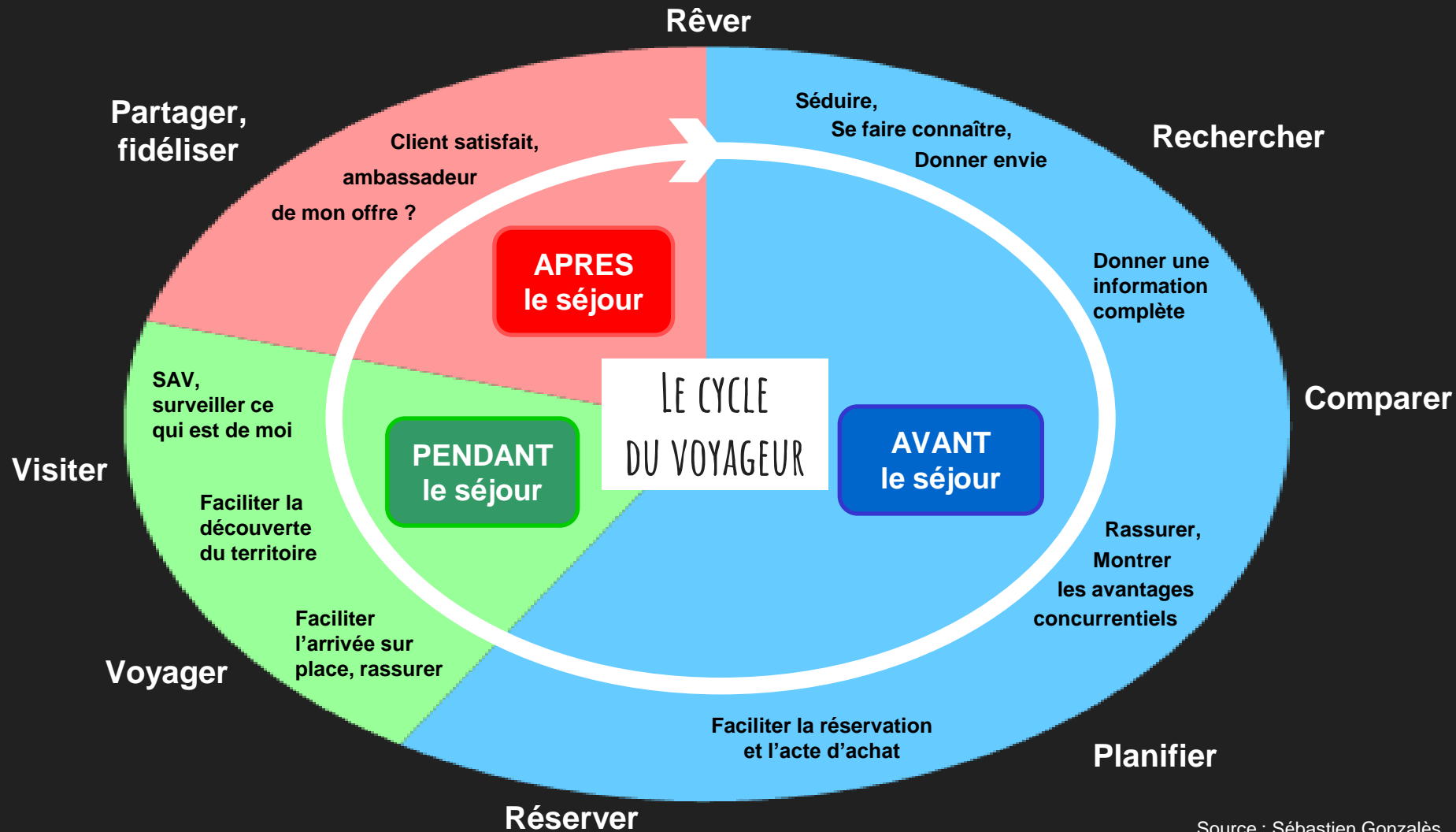
La satisfaction du client est le pilier fondamentale de la GRC

Un client satisfait véhicule un « Bouche à oreille » positif

Vecteur d'une bonne image



LE CYCLE DU VOYAGEUR



LES OUTILS DE GRC

Pour être vu...

GOOGLE MY BUSINESS



Office de Tourisme de Cognac
Office de tourisme

4.1 ★★★★★ 87 avis Google

Adresse : 16 Rue du 14 Juillet, 16100 Cognac
Horaires : Ouvert - Ferme à 17.00
Téléphone : 05 45 82 10 71
Rendez-vous : tourism-cognac.com

Vous connaissez ce lieu ? Répondez aux q

Questions et réponses
Afficher toutes les questions (4)

Envoyer sur votre téléphone

Avis

- Enormément de gentilles
- Merci pour votre accueil.

Abbaye Saint Etienne de Bassac
Abbaye à Bassac

4.6 ★★★★★ 12 avis Google

L'abbaye Saint-Etienne de Bassac, située à Bassac, était une abbaye bénédictine fondée au début tout début du XI^e siècle dans le diocèse de Saintes. Wikipédia

Adresse : 50 Route de Condé, 16120 Bassac
Style architectural : Architecture gothique
District : Charente
Téléphone : 05 45 83 08 32

Suggérer une modification

Les Pilotis du Cognac
Hôtel deux étiles

4.7 ★★★★★ 29 avis Google

RÉSERVER UNE CHAMBRE

Adresse : 20 Route de la Petite Champagne, 16200 Bourg-Charente
Téléphone : 06 82 81 61 25

Informations sur l'hôtel

- Piscine extérieure
- Adapté aux enfants
- Bain à remous
- Restaurant

Vous connaissez ce lieu ? Répondez aux questions rapides

Avis

- "Ce lieu est magique..."
- "Accueil sympathique, prix très raisonnable vu les prestations proposées."
- "Accueil chaleureux et cadre sympathique."

Graines et Garenne
€€ - Restaurant

4.6 ★★★★★ 192 avis Google

Adresse : Route d'Angoulême, 16120 Châteauneuf-sur-Ch.
Horaires : Fermé - Ouvre à 12.00 (mar.)
Téléphone : 05 45 62 06 48

Questions et réponses
Poser une question

PagesJaunes
5/5
4 avis

L'Internaute
3/5
26 avis

La Fête Du Cognac
Festival à Cognac

4.5 ★★★★★ 195 avis Google

Adresse : 1 Quai de la Salle Verte, 16100 Cognac
Téléphone : 05 45 81 21 05

Événements à venir
jeu. 25 juil. FÊTE DU COGNAC

Pour communiquer...

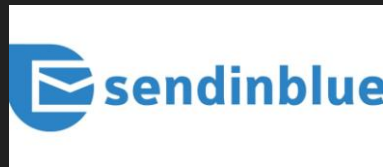
E-MAIL



[Mailchimp](#)



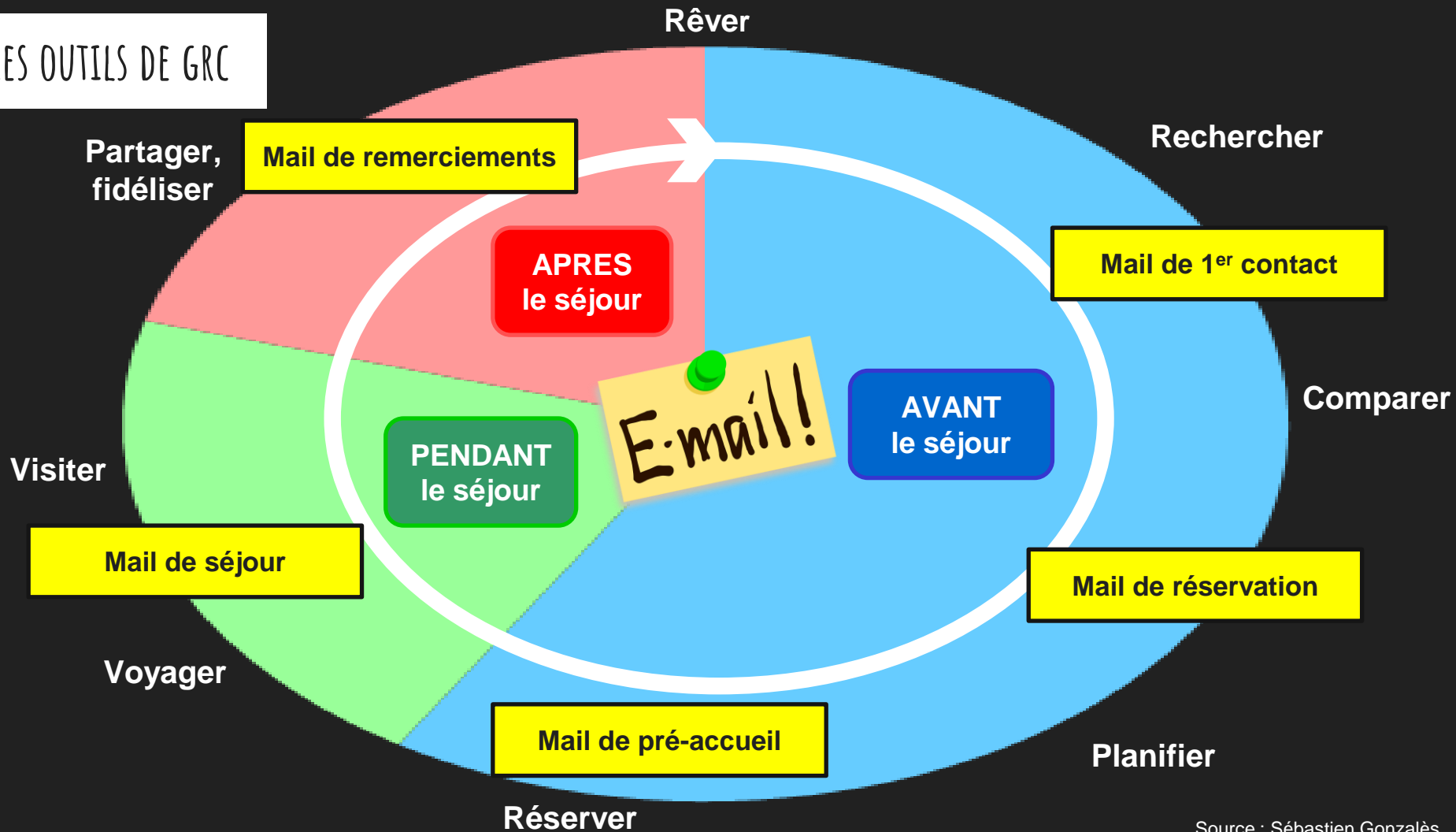
[Sendinblue](#)



[Mailjet](#)



LES OUTILS DE GRC



Pour communiquer...

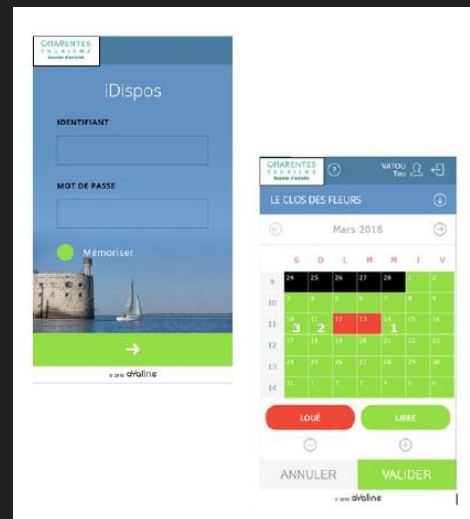
I-DISPO

Pour mettre à jour et communiquer vos disponibilités...

Sur ordinateur

Janvier							Février							Mars						
Sam	Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
01			2	2	2	2	05						2	09						2
02	2	2	2	2	2	2	06			2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2
03	2	2	2	2	2	2	07	2	2	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2
04	2	2	2	2	2	2	08	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2
05	2	2	2	2	2	2	09	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2
														14	2	2				
Avril							Mai							Juin						
Sam	Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
14		4	4	4	4	4	18						4	23			4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	26			4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	27	4	4				
Juillet							Août							Septembre						
Sam	Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
27		4	4	4	4	4	31						4	36			4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	32	2	2	2	2	2	2	37	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4
							36	4												
Octobre							Novembre							Décembre						
Sam	Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
40			4	4	4	4	44						4	49			4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	01	4	4	4	4	4	4
							49	4												

Sur smartphone



Pour surveiller...

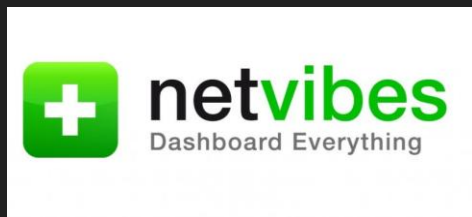
GOOGLE ALERTS



TRIPADVISOR



NETVIBES



HOOTSUITE





Pour vendre en ligne...

ELLOHA

Une solution 3 en 1

Outil de vente en ligne

Channel Manager
Outil de synchronisation
des plannings

Générateur de site



Pour vendre en ligne...



ELLOHA

Un modèle économique attractif et accessible

3 formules au choix

Abonnement Sans engagement



Offre Startup

Vente en ligne

0 €

Au lieu de 19 €



Offre Connect

Vente en ligne + Channel Manager

19 € / mois

Au lieu de 39 € / mois



Offre Magic

Vente en ligne
+ Channel Manager + Site internet

29 € / mois

Au lieu de 49 € / mois

Pour vendre en ligne...

ELLOHA



La vente d'une prestation n'est soumis à aucune commission

Seuls frais à prévoir

Ceux liés

A votre solution
de paiement en ligne

Aux commissions pris
par les distributeurs (Booking, AirBnB...)

Pour vendre en ligne...

ELLOHA

Quelques chiffres...



63%

des personnes qui vous ont vu votre établissement sur un des grands portails de voyage (Booking, TripAdvisor, Aritel, AirBnB ...)

vont chercher votre site internet pour y réserver en direct.



89%

finiront par réserver chez vous si vous leur proposez une expérience de réservation digne des grands portails : un vrai moteur de réservation, sécurisé, multilingue avec des offres tarifaires adaptées aux attentes des voyageurs.

Pour vendre en ligne...

ELLOHA

Quand ?

Fin février, début mars 2019



LES ATELIERS

GOOGLE
MY BUSINESS



Jeudi 28 février

10h30

Durée : 1h

RELATION
CLIENT & MAIL



Jeudi 14 mars

14h30

Durée : 3h

E-REPUTATION



Jeudi 28 mars

14h30

Durée : 3h

PROCHAIN CAFÉ

*Jeu*di 21 Février 2019

14h30

Meublé et Chambres d'Hôtes

DESTINATION
Cognac

Les cafés de l'OT

MERCI !

Emmanuelle BROTHIER - 05 45 97 13 32 emmanuelle@destination-cognac.com

Pascale CHAILLOT - 05 45 82 95 45 pascale@destination-cognac.com

DESTINATION
Cognac



Sophie SABATER

Chargée de l'accueil des publics et de l'intendance générale

ABBAYE SAINT ETIENNE DE BASSAC

Site monastique bénédictin XIe-XVIIIe siècles

MODALITES D'ACCUEIL DES VISITEURS

Le site de l'Abbaye est en accès libre et gratuit toute l'année : église abbatiale, cloître et jardins.
Les visites guidées sont assurées par un guide-conférencier et s'effectuent selon les conditions évoquées dans le tableau suivant.

VISITES GUIDEES DE L'ETE 2019

JOUR DE VISITES Les vendredis	THEMATIQUES	HEURE	DUREE	MODALITES	TARIF
19 et 26 juillet 2, 9, 16, 23 et 30 août 6 septembre	ABBAYE - Mille ans d'histoire avec ou sans le village	15h00	De 1h00 à 1h30	RESERVATION NON OBLIGATOIRE (groupes constitués et individuels)	5,00€
9 août	EGLISE EN NOCTURNE - Architecture et mobilier	21h30			
VISITES DECOUVERTE DE L'ABBAYE « MILLE ANS D'HISTOIRE » Adultes & Scolaires - Conditions d'accueil : nous consulter – Durée : 1h00				GROUPES CONSTITUES (mini. 10 personnes) SUR RESERVATION toute l'année	4,00€
Livret-Guide de visite libre disponible en français et en anglais				En vente sur place Accueil/Point Info & Magasin-Librairie	5,00€





Calendrier des animations 2019

Dimanche 3 mars – 15h30

Conférence Le chemin d'Assise animé par Jean-Marie Sailly.

Après le chemin de Compostelle, le chemin de Rome, le chemin des Huguenots, Assise a été la nouvelle destination du « pèlerin de Jarnac ». De Vézelay en Bourgogne jusqu'à Assise en Italie, son périple a atteint près 1500 km et un mois et demi de marche traversant la Bourgogne, le beaujolais, les Alpes, le Piémont, la Ligurie, la Toscane et l'Ombrie.

Grand Réfectoire des Moines – Entrée en libre participation.

Samedi 9 et dimanche 10 mars – 20h30 et 16h30

La fricassée de berniques sur lit de Prévert.

Spectacle dans lequel 4 artistes associent chants et textes...

Salle des boiseries – Entrée 12,00€.

Dimanche 31 mars – 15h00

Conférence sur l'Art gothique en Charente animé par Silvio Pianezzola guide-conférencier de l'Abbaye.

Grand Réfectoire des Moines – Entrée 5,00€.

Dimanche 28 avril – 15h00

Conférence sur l'Architecture templière en Charente animé par Silvio Pianezzola guide-conférencier de l'Abbaye.

Grand Réfectoire des moines – Entrée 5,00€.



Dimanche 19 mai – 16h30

Concert de l'Ensemble vocal AREDIA répertoire de musique sacrée dédiée à la Vierge Marie et accompagné à l'orgue par Arnaud Maurin compositeur et professeur au Conservatoire National de Paris.

Eglise abbatiale – Entrée 10,00€ adulte, 6,00€ de 6 à 12 ans.

Du 24 mai au 2 juin – De 15h00 à 19h00

Exposition d'huiles sur toile et panneau de Catherine-Marie Alexandre.

Salle des boiseries – ouvert les vendredis, samedis et dimanches – Entrée libre.

Du 18 au 28 juillet – De 15h00 à 19h00

Exposition de Photographies de Dirk de Herder.

Dans le milieu de la photographie, on le surnomme « le poète » ; pas seulement pour ses clichés qui dégagent une atmosphère poétique, mais aussi pour le talent qu'il a de faire rêver avec presque rien.

Escalier Saint Jacques - ouvert les jeudis, vendredis, samedis et dimanches – Entrée libre.

Du 2 au 11 août – De 15h00 à 19h00

Exposition de Sculptures et photographies par SAYA.

Escalier Saint Jacques - ouvert les vendredis, samedis et dimanches – Entrée libre.

Du 23 août au 1er septembre – 14h30 à 18h30

Exposition Itinérances avec quatre artistes contemporains proposant performances, projections, sculptures et dessins sur le thème de l'itinérance...

Aile St Benoît et escalier St Jacques - *ouvert les vendredis, samedis et dimanches – Entrée libre.*



Les rendez-vous de l'Insolite – de 14h30 à 18h30

Association de **plusieurs artistes autour d'une exposition et de diverses animations sur l'Insolite** :
Silvio Pianezzola, Didier Salvan...

Vendredi 4 :

- Ouverture de l'exposition à 14h30 et fermeture après le vernissage.

Samedi 5 :

- Ouverture de l'exposition de 14h30 à 18h00.

Dimanche 6 :

- Ouverture de l'exposition de 14h30 à 18h00.
- Visite guidée insolite et sa collation (sacristie de l'église, Abbaye et village...).** **Départ à 15h00.**
Tarif : 6,50€, gratuit moins de 8 ans.

Vendredi 11 :

- Ouverture de l'exposition de 14h30 à 18h00.

Samedi 12 :

- Ouverture de l'exposition de 14h30 à 18h00.

Dimanche 13 :

- Ouverture de l'exposition de 14h00 à 18h00.
- Conférence « l'Insolite en Charente : l'influence venue d'ailleurs » à 15h00.**
Entrée 5,00€, gratuit moins de 12 ans.



Sophie SABATER

Chargée de l'accueil des publics et de l'intendance générale

sophie.sabater@abbaye-de-bassac.fr

05 45 830 832 ou 06 70 98 38 74