

Formation ORC

Travailler en direct et avec des revendeurs

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Au programme

INTRODUCTION

Types de canaux

AGILITÉ TARIFAIRES

Adaptez vos tarifs à l'ORC et aux revendeurs

Synchronisez vos tarifs et plannings



SOIGNER SON E-RÉPUTATION

Optimisez vos communications et votre visibilité en ligne

FIDÉLISER SA CLIENTÈLE

Mails pré- & post séjour + camping emailing

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Types de canaux

	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
En direct	<p>Maitrise totale des :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarifs • Disponibilités • Conditions contractuelles <p>Aucune commission</p> <p>Sentiment d'accomplissement</p>	<p>Travail à fournir pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visibilité • Paiements • Portefeuille clients (créer et fidéliser) <p>Frais annexes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Site web • Outils de réservation
OTA	<p>Gratuité d'inscription</p> <p>Renommé des OTA's</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visibilité à l'international • Portefeuille clients • Effet billboard <p>Traductions</p>	<p>Commissions (+/- 15 %)</p> <p>Conditions contractuelles imposées</p>
Société de location	<p>Prise en charge totale</p> <p>Renommée et portefeuille clients</p> <p>Service après-vente</p>	<p>Frais d'inscription</p> <p>Commissions élevées (+/- 25 %)</p> <p>Anonymisation de l'hébergement</p> <p>Conditions contractuelles imposées</p>

Partie 1 : Agilité tarifaire

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Formes de tarification

	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Forfaitaire	Calcul forfaitaire Organisation du temps Ex: midweek, weekend, semaine...	Manque de flexibilité (arrivée, durée...) Moins adapté aux attentes des clients Intégration complexe dans les outils de réservations en ligne et OTA's
Dynamique	Calcul à la nuit Flexibilité Intégration facile dans différents outils Yield management possible	Organisation nécessaire (arrivées, départs, nettoyages, travail, vie en famille...) Travail accru en haute saison
Dynamique contrôlée	Flexibilité S'adapte aux saisons/fréquentation Intégration facile dans différents outils Ex: tarif « jour de semaine » ≠ tarif « jour weekend »	Préparation en amont Yield management nécessaire

Channel manager

Disponible dans les abonnements Diamond et Platinum

Partenariat avec plusieurs OTA's (Booking, Airbnb, Expedia, Google Hotels Ads, Abritel...)

- **Synchronisation XML**
- **Fermeture manuelle des disponibilités**
- **Majoration automatique des tarifs chez les OTA's**
→ Smartconnect
- **Confirmation en différé (« sous réserve d'acceptation »)**
Intérêts : location groupée de plusieurs hébergements et/ou de services complémentaires dispensés par des tiers

Booking.com	✓	✓	✓	✓
Expedia®	✓	✓	✓	✓
airbnb	✓	✓	✓	✓



Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Partie 2 : Soigner son e-réputation

E-réputation

- **Site web**

- ✓ Responsive & multilingue
- ✓ Moteur et bouton de réservation (à plusieurs endroits stratégiques)
- ✓ Mises à jour : communication (news), photos qualitatives, offres spéciales, promotions...

- **Google My Business**

- ✓ Référencement local
- ✓ Gestion des avis, aussi bien positifs que négatifs !
- ✓ Synchronisation avec ORC

- **Réseaux sociaux :**

- ✓ Facebook : oui mais page active + avec bouton de réservation ORC
- ✓ Instagram : oui mais compte actif

Gestion des avis

Fonctionnalités disponibles dans les abonnements Diamond et Platinum

Répondre aux avis Google, Booking et Airbnb depuis elloha

Aperçu

ACTIONS RAPIDES

- MES AVIS PARTENAIRE
- MES AVIS BOOKING
- MES AVIS GOOGLE

SON ACTIVITÉ

- Description
- Offres
- Boutique
- Promotions
- Offres spéciales
- Codes Promos
- Chèques cadeaux
- Cartes cadeaux
- Calendrier

DISTRIBUTION

- Modules
- Caisses
- Canaux de vente
- Synchro Airbnb

MARKETING

- Site Internet
- Clients
- E-mails

CONCIERGERIE

- Mon réseau local
- Mes distributeurs
- Mon catalogue

ASSISTANCE

- Support

Liste des avis

8.5 **Très bien** 47 expériences vécues

Propriété	9.1	Situation géographique	8.2	Confort	8.6
Équipements	8.2	Personnel	9.3	Rapport qualité/prix	8.2

Lundi 16 Août 2021 9.0

SITUATION GÉOGRAPHIQUE

Situation géographique	10.0
Confort	7.5
Rapport qualité/prix	7.5
Personnel	10.0
Équipements	10.0
Propriété	10.0

VOTRE RÉPONSE APPROUVÉE ▾

SamEDI 31 Juillet 2021 8.0

Aperçu

ACTIONS RAPIDES

- MES AVIS PARTENAIRE
- MES AVIS BOOKING
- MES AVIS GOOGLE

SON ACTIVITÉ

- Description
- Offres
- Boutique
- Promotions
- Offres spéciales
- Codes Promos
- Chèques cadeaux
- Cartes cadeaux
- Calendrier

DISTRIBUTION

- Modules
- Caisses
- Canaux de vente
- Synchro Airbnb

MARKETING

- Site Internet
- Clients
- E-mails

CONCIERGERIE

- Mon réseau local
- Mes distributeurs
- Mon catalogue

ASSISTANCE

- Support

Liste des avis

25 avis Google 4,4 ★★★★☆

17/08/2021 19:00 5 ★★★★★

VOTRE RÉPONSE

SUPPRIMER

26/07/2021 21:49 4 ★★★★☆

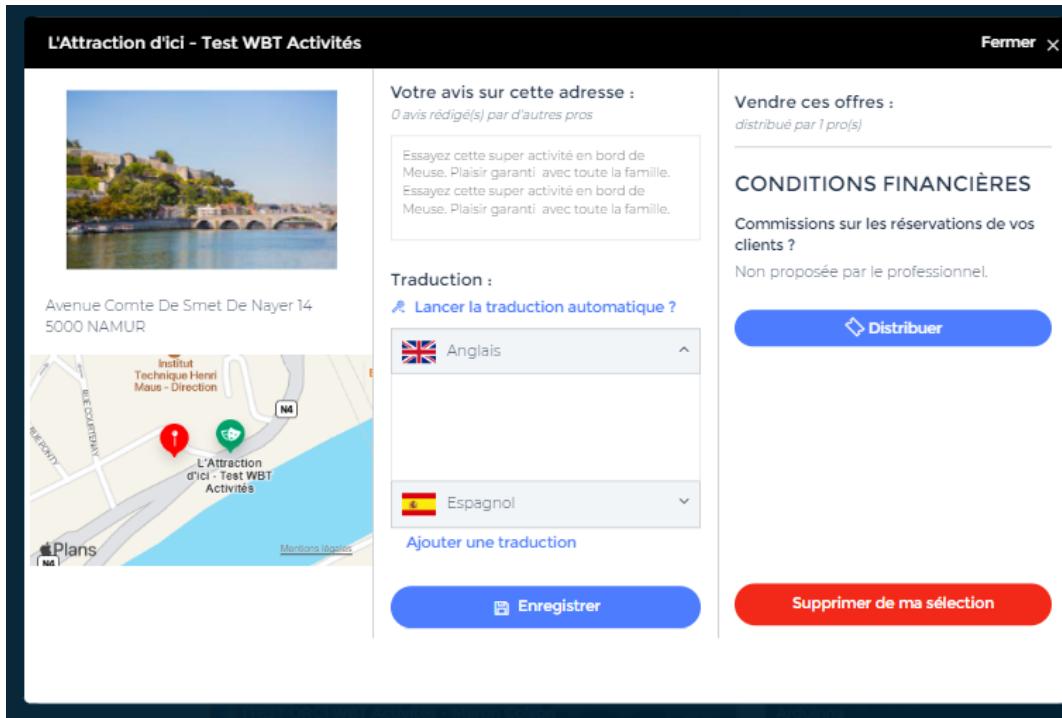
VOTRE RÉPONSE

SUPPRIMER

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Développer votre réseau

Créez votre catalogue d'activités complémentaires via votre Conciergerie



Laissez un avis (facultatif)

- ✓ ajoutez un avis sur le partenaire sélectionné
- ✓ pensez aux traductions
- ✓ enregistrez

Distribuer = l'ajouter à votre catalogue

L'écran affiche alors que vous êtes en attente de validation de la part du partenaire

En attente de validation du partenaire

Ne plus distribuer

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Développer votre réseau

Acceptez les demandes de distribution via votre Conciergerie

✓ via email



Quel succès !

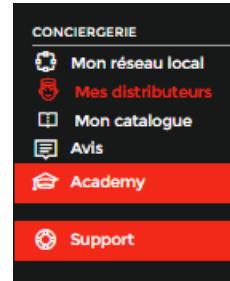
Nous avons le plaisir de vous informer que La maison de là-bas - Test WBT Hébergement (14 Avenue Comte De Smet De Nayer 5000 NAMUR) souhaite proposer vos offres à ses clients en mode "conciergerie" (voir plus bas). Ce professionnel a accepté vos conditions de distribution et attend que vous lui donniez votre accord depuis votre compte elloha.

Nous vous souhaitons de belles opportunités avec ce nouveau partenaire.

Toute l'équipe de elloha

[Je valide ce partenaire de distribution](#)

✓ via l'onglet « Mes distributeurs »



LA MAISON DE LÀ-BAS - TEST WBT HÉBERGEMENT

Mes distributeurs

Mes réservations

Jour Semaine **Mois** Année Choisir mes dates

REVENDEURS	C.A. GÉNÉRÉ	% C.A. TOTAL
0	0€	0%

Conditions de vente Mes distributeurs En attente de validation 2

DISTRIBUTEUR	CLASSEMENT	DESCRIPTION DE L'ANNONCE	ACCEPTER	REFUSER
[TEST ORC] WBT Camping	★★★★★	VOIR	ACCEPTER	REFUSER
L'Attraction d'ici - Test WBT Activités	★★★★★	VOIR	ACCEPTER	REFUSER

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Partie 3 : Fidéliser sa clientèle

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Mails pré et post-séjour

Fonctionnalités disponibles dans l'abonnement Platinum

- **Mails de pré-séjour pour :**

- ✓ Remercier pour la réservation
- ✓ Informer sur les modalités paiement, d'arrivées...
- ✓ Transmettre des informations sur la destination (balades, restaurants...) + offres promotionnelles

- **Mails de post-séjour pour**

- ✓ Remercier pour le séjour, le bon séjour
- ✓ Inviter à laisser un avis (Google My Business, Facebook, Tripadvisor)
- ✓ Transmettre un bon pour le prochain séjour (conversion des clients OTA's)

Tenir ces mails **à jour car envoyés automatiquement** aux adresses renseignées dans les dossiers de réservations
⚠ y compris celles des OTA's

Campagne e-mailing

Gestion de la relation client

Général Contacts Synchronisation

Mon tableau de bord

L'essentiel

110 CONTACTS

48 Voir les contacts

Général Contacts Synchronisation

< Tous les contacts Martin

Aperçu Profil

M Martin Namur, Belgique Français

Prospect

+32 81 84 4154

Profil créé le 18 mai 2022

Modifier

Lui envoyer un... Chèque cadeau Code promo

Ajouter une note Envoyer un E-mail

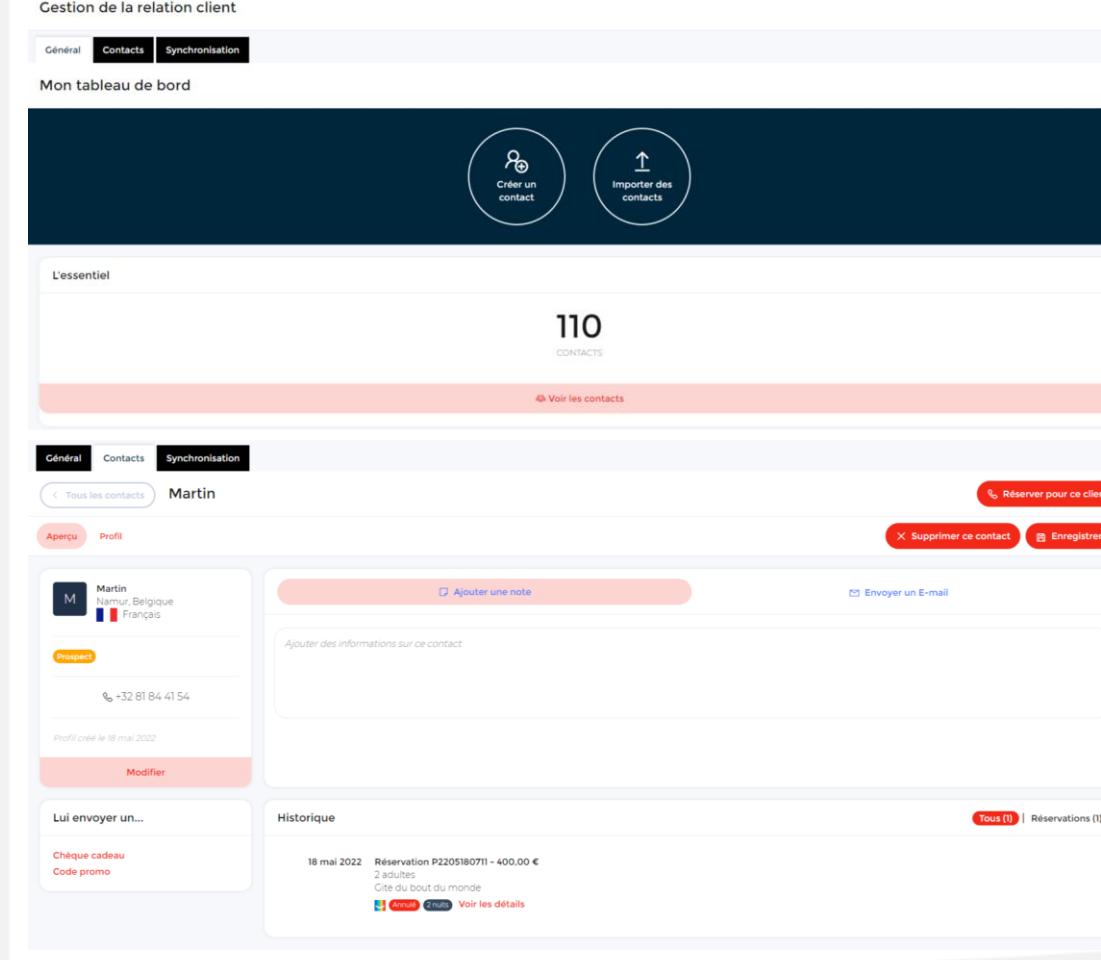
Ajouter des informations sur ce contact

Réserver pour ce client Supprimer ce contact Enregistrer

Historique

18 mai 2022 Réservation P2205180711 - 400.00 € 2 adultes Côte du bout du monde Tous (1) | Réervations (1)

Voir les détails



Important de communiquer avec sa clientèle

elloha conserve les **données des clients**

→ cf. onglet *Clients*

Possibilité d'envoyer :

- ✓ Des informations par mail (événements, offres spéciales)
manuellement
et/ou automatiquement (abonnement Platinum)
- ✓ Des codes promo
manuellement (via onglets *Codes promo* et *Clients*)
et/ou automatiquement (abonnement Platinum)

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Résumé et tarifs

Adhésion annuelle : 120,00 € HTVA

Abonnement Crystal + 25,00 €/mois HTVA	Abonnement Diamond + 25,00 €/mois HTVA	Abonnement Platinum + 32,50 €/mois HTVA
Site Internet elloha	Channel manager + Gestion des avis + Syncho avec Google My Business	Site Internet elloha + Channel manager + Gestion des avis + Syncho avec Google My Business + Mails pré- & post-séjour + Fonctions e-mailing + Séjour alternatif + Ventes incitatives

Merci !

**L'équipe e-commerce de Wallonie Belgique Tourisme
reste à votre disposition**

orc@wbtourisme.be

081 84 41 67