

# Formation ORC

Travailler en direct et avec des revendeurs

# Au programme

## INTRODUCTION

Types de canaux

## AGILITÉ TARIFAIRE

Adaptez vos tarifs à l'ORC et aux revendeurs

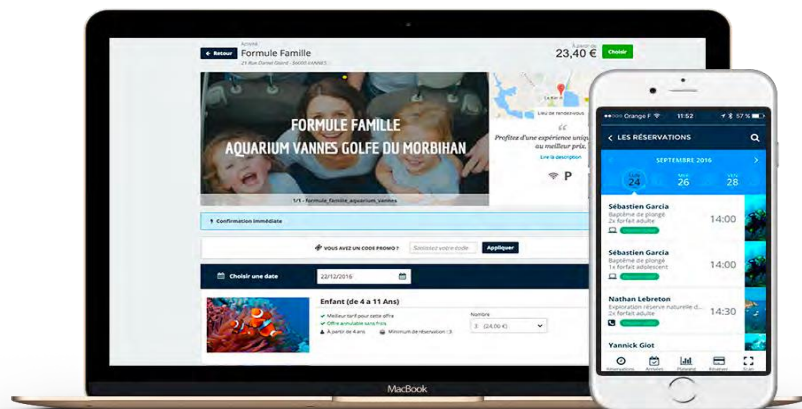
Synchronisez vos tarifs et plannings

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

# **Partie 1 : Agilité tarifaire**

# Formes de tarification

	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<b>Forfaitaire</b>	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
<b>Dynamique</b>	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
<b>Dynamique contrôlée</b>	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, Expédia, 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

	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	✓	✓



## **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
  - Planning
  - Arrivées
  - Réservations
  - Click & Collect
  - Statistiques
- SON ACTIVITÉ
  - Description
  - Offres
  - Boutique
  - Promotions
  - Offres spéciales
  - Codes Promos
  - Chèques cadeaux
  - Cartes cadeaux
  - Calendrier
- DISTRIBUTION
  - Modules
  - Calasses
  - Canaux de vente
  - Synchro Airbnb
- MARKETING
  - Site Internet
  - Clients
  - E-mails
- CONCIERGERIE
  - Mon réseau local
  - Mes distributeurs
  - Mon catalogue
- Assistance
  - Support

Liste des avis

MES AVIS PARTENAIRES MES AVIS BOOKING MES AVIS GOOGLE

8,5

Très bien

17 avis partenaires vérifiés

Propreté	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

10,0

Confort

7,5

Rapport qualité/prix

7,5

Personnel

10,0

Équipements

10,0

Propreté

10,0

VOTRE RÉPONSE APPROUVÉE

Samedi 31 Juillet 2021

8,0

- Aperçu
- ACTIONS RAPIDES
  - Planning
  - Arrivées
  - Réservations
  - Click & Collect
  - Statistiques
- SON ACTIVITÉ
  - Description
  - Offres
  - Boutique
  - Promotions
  - Offres spéciales
  - Codes Promos
  - Chèques cadeaux
  - Cartes cadeaux
  - Calendrier
- DISTRIBUTION
  - Modules
  - Calasses
  - Canaux de vente
  - Synchro Airbnb
- MARKETING
  - Site Internet
  - Clients
  - E-mails
- CONCIERGERIE
  - Mon réseau local
  - Mes distributeurs
  - Mon catalogue
- Assistance
  - Support

Liste des avis

MES AVIS PARTENAIRES MES AVIS BOOKING MES AVIS GOOGLE

25 avis Google

4,4

SE DÉCONNECTER

L

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

**L'Attraction d'ici - Test WBT Activités**




Avenue Comte De Smet De Nayer 14  
5000 NAMUR




**Votre avis sur cette adresse :**  
*0 avis rédigé(s) par d'autres pros*

Essayez cette super activité en bord de Meuse. Plaisir garanti avec toute la famille. Essayez cette super activité en bord de Meuse. Plaisir garanti avec toute la famille.

**Traduction :**  
[Lancer la traduction automatique ?](#)  

 Anglais

 Espagnol

[Ajouter une traduction](#)

**Vendre ces offres :**  
*distribué par 1 pro(s)*

**CONDITIONS FINANCIÈRES**

Commissions sur les réservations de vos clients ?  
Non proposée par le professionnel.

Distribuer

Enregistrer


Supprimer de ma sélection

## 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 !

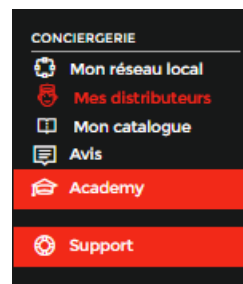
Nous avons le plaisir de vous informer que **La maison de là-bas - Test WBT Hébergement** (14 Avenue Comte De Smet De Nayer 5000 NAMUR ) souhaite proposer vos offres à ses clients en mode "conciergerie" (voir plus bas). Ce professionnel a accepté vos conditions de distribution et attend que vous lui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

0

REVENDEURS

0€

C.A. GÉNÈRE

0%

% C.A. TOTAL

Conditions de vente Mes distributeurs En attente de validation 1

DISTRIBUTEUR	CLASSEMENT	DESCRIPTION DE L'ANNONCE		
[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**

# 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)

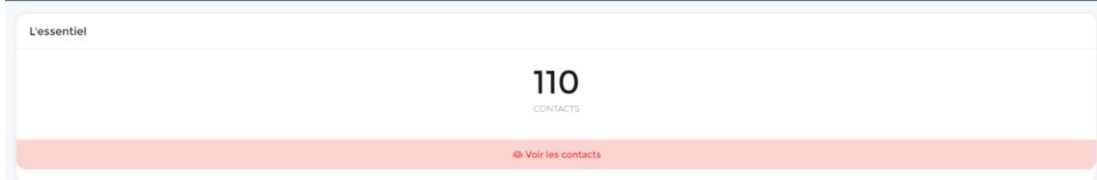
Tenir ces mails **à jour** car **envoyés automatiquement** aux adresses renseignées dans les dossiers de réservations  
⚠ y compris celles des OTA's

# Campagne e-mailing

Gestion de la relation client

Général Contacts Synchronisation

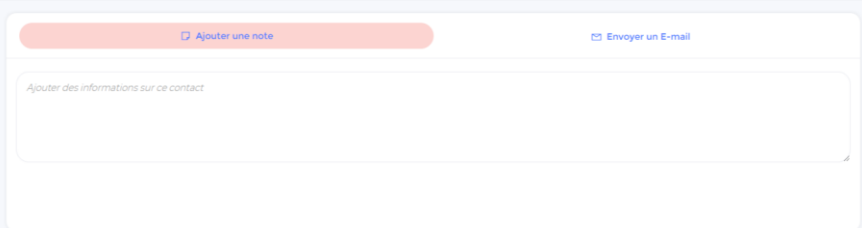
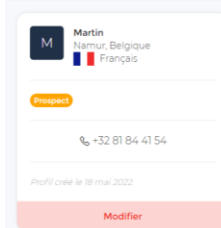
Mon tableau de bord



Général Contacts Synchronisation

< Tous les contacts Martin

Aperçu Profil



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**

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

**Merci !**

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

**[orc@wbtourisme.be](mailto:orc@wbtourisme.be)**

**081 84 41 67**