



Webinaires thématiques

Comment gérer la relation clients ?

Campaign by DOLIST
Mise en place d'une GRC Territoriale



Informations pratiques

L'atelier est enregistré

Flèche pour rabattre la console ->



Pour une meilleure écoute,
les micros des participants sont coupés

Consultez la liste des participants ->

Posez vos questions directement aux
organiseurs ->

The screenshot shows the GoToWebinar interface. At the top, there's a menu bar with 'Fichier', 'Affichage', and 'Aide'. Below it is the 'Audio' section with 'Contrôle du son'. It shows 'Audio ordinateur' selected and 'Appel téléphonique' unselected. A red warning icon and the text 'SON COUPÉ' are visible. Below that are dropdown menus for 'Microphone (Conexant ISST Audio)' and 'Casque (Conexant ISST Audio)'. There's a volume slider and a list of 'Intervenant(s)'. The 'Participants' section shows 'Participants: 2 sur 101 (max)'. It has tabs for 'Participants (1)' and 'Personnel (1)'. A dropdown menu is set to 'NOMS - PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE'. A list shows 'Felipe Irando (Mo)'. There's a search box labeled 'Rechercher'. Below that is the 'Questions' section with a message: 'Bienvenue pour le 1er webinar du réseau - les nouveaux widgets Apidae. La session débutera à 11 heures.' There's a text input field with the placeholder '[Saisir une question pour le personnel]' and a 'Envoyer' button. At the bottom, it says 'TEST DU 12 AVRIL 2 - Les nouveaux widget...', 'Identifiant du webinar : 540-964-891', and 'Cette session est en cours d'enregistrement.' with the GoToWebinar logo.

CAMPAIGN by DOLIST

Mise en place d'une GRC territoriale



Qui sommes-nous ?

DOLIST est, depuis 2000, spécialiste français en routage E-mail & SMS et en Marketing Automation.

Notre rôle : optimiser les programmes de marketing relationnel de nos clients.

Notre offre associe technologies Marketing et services d'accompagnement personnalisé :

- Des **plateformes "made in France"** optimisées délivrabilité et sécurité : Marketing Automation, envois marketing et transactionnels, Email Responsive Builder
- **Accompagnement technique à la connectivité** pour la synchronisation des données et l'intégration des plateformes aux systèmes d'information clients
- **Studio design et de réalisations digitales** : déploiement de mécaniques d'acquisition (formulaires, landing pages, pop-in...) et de campagnes (templates e-mails, contenus dynamiques, accessibilité, Green Email...)
- **Conseil Marketing et délivrabilité**, depuis l'audit des pratiques aux recommandations opérationnelles

Chiffres clés



64

collaborateurs
et 34 ans
d'âge moyen



4

implantations :
Bordeaux, Paris,
Lyon, La Rochelle



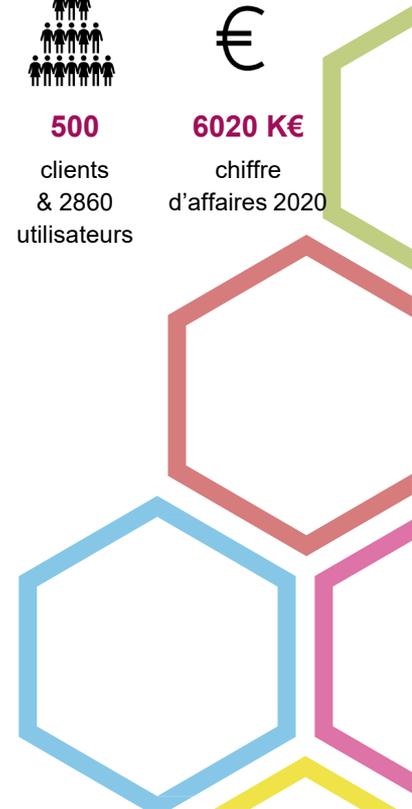
500

clients
& 2860
utilisateurs



6020 K€

chiffre
d'affaires 2020



Campaign by Dolist

Campaign est une plateforme de Marketing Automation "made in France" qui vous permet de concevoir, personnaliser, optimiser et adresser toutes les typologies de messages via les canaux E-mail & SMS (Marketing et transactionnels). Sécurisée et interconnectable avec tous les outils, elle favorise la délivrabilité, le respect du RGPD et les démarches responsables.



Pourquoi mettre en place une GRC territoriale ?

Objectifs

Renforcer l'attractivité du territoire

Fidéliser les visiteurs

Rendre compte des performances auprès de votre écosystème

Visiteurs

Collecter des nouveaux contacts/clients potentiels

Déployer des programmes de visibilité

Mettre en place des cycles séjours

Développer l'expérience client

Territoire

Améliorer votre connaissance client

Analyser les statistiques et les retours comportementaux

Cibler davantage par appétence thématique

Optimiser votre stratégie « Test & Learn »

Socio-professionnels

Faire adhérer les socio-professionnels dans un projet global

Communiquer auprès d'eux pour montrer les actions menées

Renforcer vos relations

Partager les bonnes pratiques et communiquer ensemble



Présentation Campaign



The screenshot shows a video player interface. At the top left, there is a circular logo with the Dolist icon and the text 'dolist'. To its right, the video title 'Campaign by Dolist : LA solution E-mail, SMS & Marketing Automation' is displayed. On the top right, there are two icons: a clock icon for 'À regarder...' and a share icon for 'Partager'. The main content area features a large, stylized 'C' logo composed of blue, purple, and orange segments. To the right of the 'C' is the word 'campaign' in a bold, black, sans-serif font, with 'by dolist' in a smaller font below it. A play button icon is overlaid on the 'C' logo. Below the logo, the text 'La solution E-mail, SMS & Marketing Automation au service de votre ROI' is centered, with 'E-mail, SMS & Marketing Automation' in orange and 'La solution' and 'au service de votre ROI' in purple.

 Campaign by Dolist : LA solution E-mail, SMS & Marketing Automation

À regarder... Partager

 **campaign**
by dolist

La solution E-mail, SMS & Marketing Automation
au service de votre ROI



Dolist & Apidae



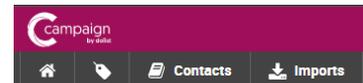
- Données contacts* : types contacts institutionnels, entités de gestion, d'information, de réservation, socio-pros
- Catégories activités touristiques & qualification sectorielle (NAF)*
 - Critères internes propres à l'organisation*
- Critères géographiques* : code postal, territoire, INSEE...)
- Critères communs promotion SITRA* (événements, labels, itinéraires...)
 - Métadonnées APIDAE

➔

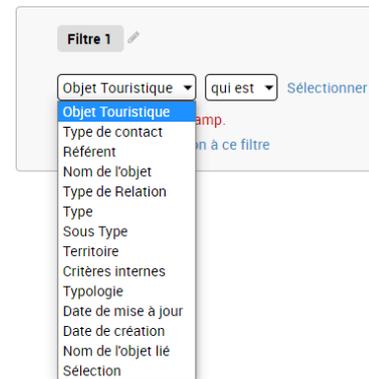
**Connecteur dédié via API
sécurisée**
Modèle de données
exclusif développée par
Dolist



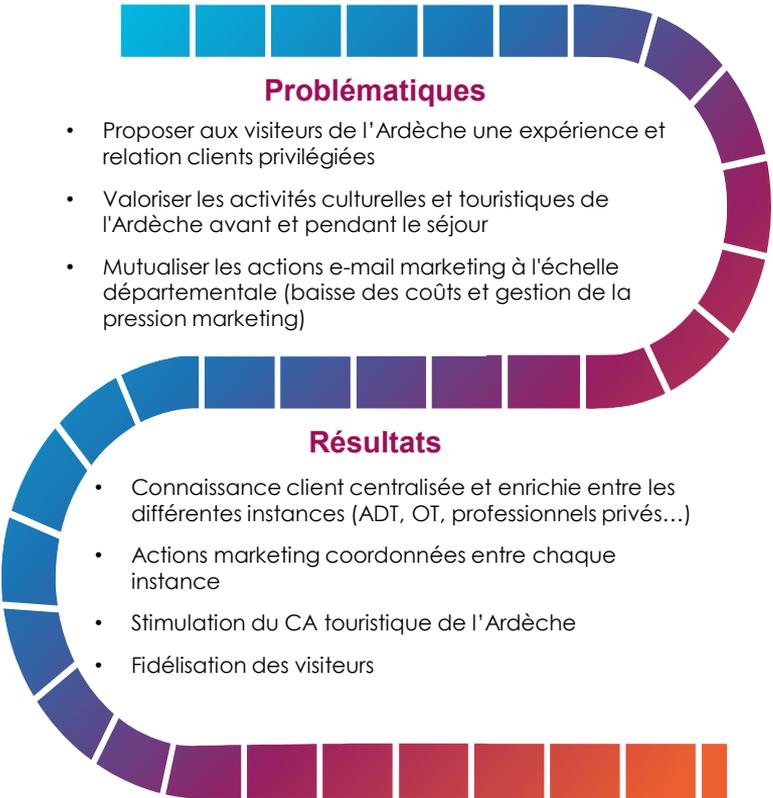
- Données intégrées automatiquement dans le segmenteur Dolist
- Ciblage affiné des contacts pour des opérations personnalisées



🏠 / Ciblages / Créer un ciblage



Retour aux ciblages



Problématiques

- Proposer aux visiteurs de l'Ardèche une expérience et relation clients privilégiées
- Valoriser les activités culturelles et touristiques de l'Ardèche avant et pendant le séjour
- Mutualiser les actions e-mail marketing à l'échelle départementale (baisse des coûts et gestion de la pression marketing)

Résultats

- Connaissance client centralisée et enrichie entre les différentes instances (ADT, OT, professionnels privés...)
- Actions marketing coordonnées entre chaque instance
- Stimulation du CA touristique de l'Ardèche
- Fidélisation des visiteurs

Réponse de Dolist

- Mutualiser la connaissance client de l'ADT Ardèche, des Offices du Tourisme et des professionnels privés avec respect opt-in et appartenance des données
- Favoriser la coordination des actions marketing de chacun sans entraver l'autonomie des actions individuelles
- Optimiser les coûts marketing en sélectionnant un outil commun tel que celui de Dolist

**TOUS ÉMERVEILLÉS,
TOUS ÉMERVEILLEURS!**



Use case - ADT ARDECHE

Déploiement d'un scénario de Marketing Automation en 3 messages autour du séjour :

■ Étape 1 : **email automatique n°1 à J-7** avant la date d'arrivée pour engager la relation avec le contact

■ Étape 2 : **email automatique n°2 à J-1** avant la date d'arrivée pour inspirer le client dans ses choix d'activités

■ Étape 2 : **email automatique n°3 à J+4** après la date de retour pour pousser le partage expérientiel au travers de témoignages sur Facebook et de partage de photos sur Instagram

■ Déclinaison (visuels et contenus Marketing) de chaque message **email par saisonnalité** (printemps, été, automne, hiver) soit 12 emails distincts envoyés aux visiteurs selon les dates de séjour

Résultats

- +3 200 contacts ayant démontré leur intérêt pour partager leur expérience en 1 an
- 99,5% de taux d'aboutissement moyen
- En moyenne, 40% de taux d'ouverture
- 20% de taux de réactivité moyen et jusqu'à 40% sur les messages de Trigger Marketing



Isère Attractivité unifie ses données B2C et B2B et améliore son expérience client

Objectifs

- Accompagner le client dans son parcours lors de la réservation d'un court-séjour
- Collecter les retours d'expérience des clients relatifs au déroulement du séjour
- Engager la relation avec les socio-professionnels pour avoir plus de visibilité sur les courts-séjours (annulation de la réservation par exemple)



ALPES
IS HERE



Use case - ISERE ATTRACTIVITE

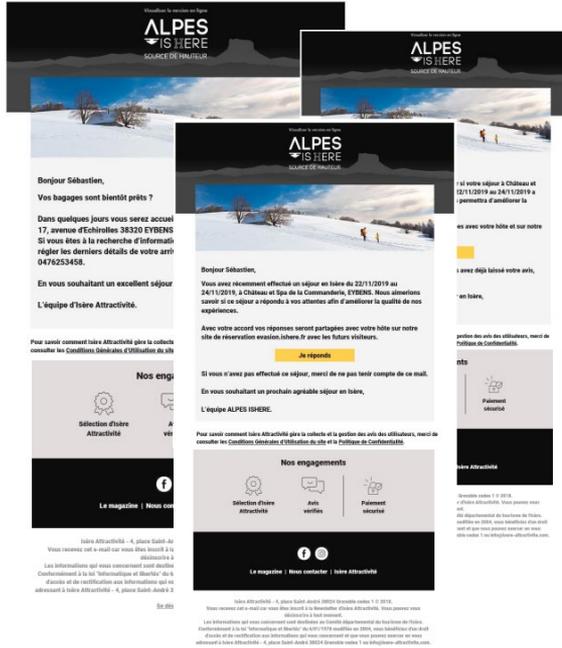
Mise en place de **2 solutions techniques** pour centraliser les informations relatives à la réservation :

- Étape 1 : déploiement du **connecteur Dolist - Open System** d'Alliance Réseaux (logiciel de réservation touristique) pour centraliser les ventes effectuées par les clients sur le site web (hébergement, dates de réservation...)
- Étape 2 : déploiement du **connecteur Dolist - APIDAE** (système d'information touristique pour les professionnels centralisant les activités touristiques du territoire) pour recueillir les coordonnées des socio-professionnels afin de pouvoir les adresser
- Étape 3 : synchronisation du compte Campaign avec Dolist Manage File Transfer (DMFT) pour automatiser les transferts de fichiers d'exports

Mise en place de campagnes de Trigger Marketing : email à J-7 avant séjour pour livrer des informations pratiques ; email d'invitation à un questionnaire de satisfaction à J+2 après séjour ; email de relance au questionnaire de satisfaction à J+4

Résultats

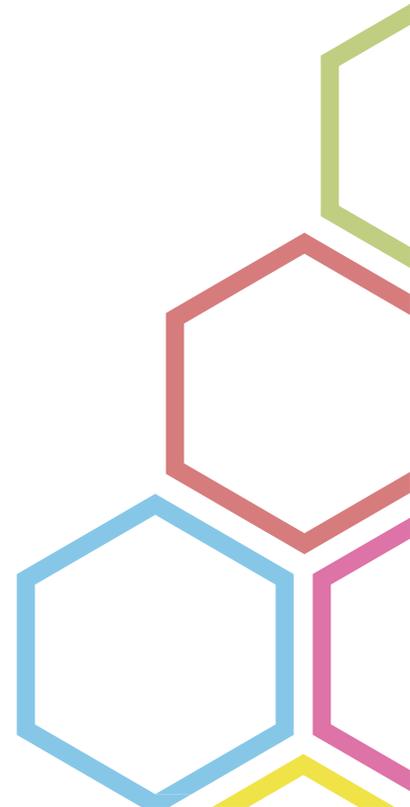
- Jusqu'à **64% de taux d'ouverture** observé sur les campagnes de Trigger Marketing
- Jusqu'à **79% de taux de réactivité** observé sur les messages emails
- Une **Gestion de la Relation Client optimisée**

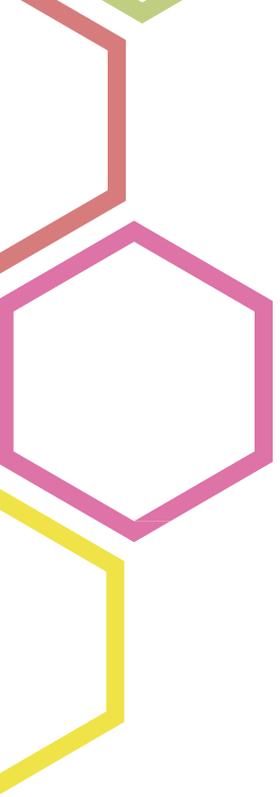


Contactez moi !



Romain Cottier
Consultant
Commercial
06 58 35 42 21
r.cottier@dolist.com





Prochain rendez-vous Pensez à vous inscrire !

16 novembre de 10h à 10h45 : Le
Référentiel Client Unique (RCU), Visitdata

Inscriptions : <https://www.apidae-tourisme.com/agenda-rencontres/>



Merci de votre attention !

