

# Tickets & Information



Stratégie CRM B2C VisitParisRegion



## La vision cible



Faire de **Visitparisregion.com** le 1<sup>er</sup> point d'entrée de tous les voyageurs français et internationaux et la transformer en **marketplace**



**Augmenter d'1 nuit** le séjour sur la région.  
Accroître la dépense touristique moyenne en poussant des opportunités ciblées de **cross-sell** & **up-sell**



Consolider et exploiter la **connaissance client** pour proposer - sur notre site, comme par email - des **packages et des parcours personnalisés**



Créer et faire vivre **la communauté des amoureux** de Paris Region

## 2 constats et 2 leviers

Pas de tourisme sans e-tourisme



Faire de [Visitparisregion.fr](https://www.visitparisregion.fr) la porte d'entrée de tous les voyageurs français et internationaux et la transformer en [marketplace](#)



Pas de e-tourisme sans Data



Gagner **la bataille de l'email**  
Faire de chaque interaction une opportunité de qualifier nos visiteurs,  
pour mieux les accompagner et les faire revenir

1 besoin 1 objectif

## 1 BESOIN

Après la refonte du site  
[visitparisregion.com](http://visitparisregion.com)  
et la mise en place  
du Click& [Collect](#),  
**définir la feuille de route CRM**  
du CRT Ile de France



## 1 OBJECTIF



**Mettre en place** – dès fin 2020 –  
**les piliers et les pré-requis** au  
déploiement d'une démarche  
CRM

**Le CRM au cœur de la stratégie marketing  
VisitParisRegion**

## 6 actifs de Paris Region à exploiter en CRM



# Les 6 piliers de la stratégie CRM VisitParisRegion



## Bâtir la stratégie CRM

### 3- Plans d'activation CRM

Quels registres de communication et sujets par registre pour le CRT ?  
Quelle orchestration des prises de parole sur l'année ?

### 2- Connaissance client

Quels sont les items structurants de la connaissance client ?  
Quels Golden data en découlent ?

### 1- Data & Base de données

Quelles sont les sources de collecte ?  
Comment faire croître la base en volume, en qualité, en fiabilité ?

### Outils CRM

Quels sont les outils disponibles pour le CRM ? Et demain, quels outils CRM nécessaires pour opérer la stratégie CRM ?

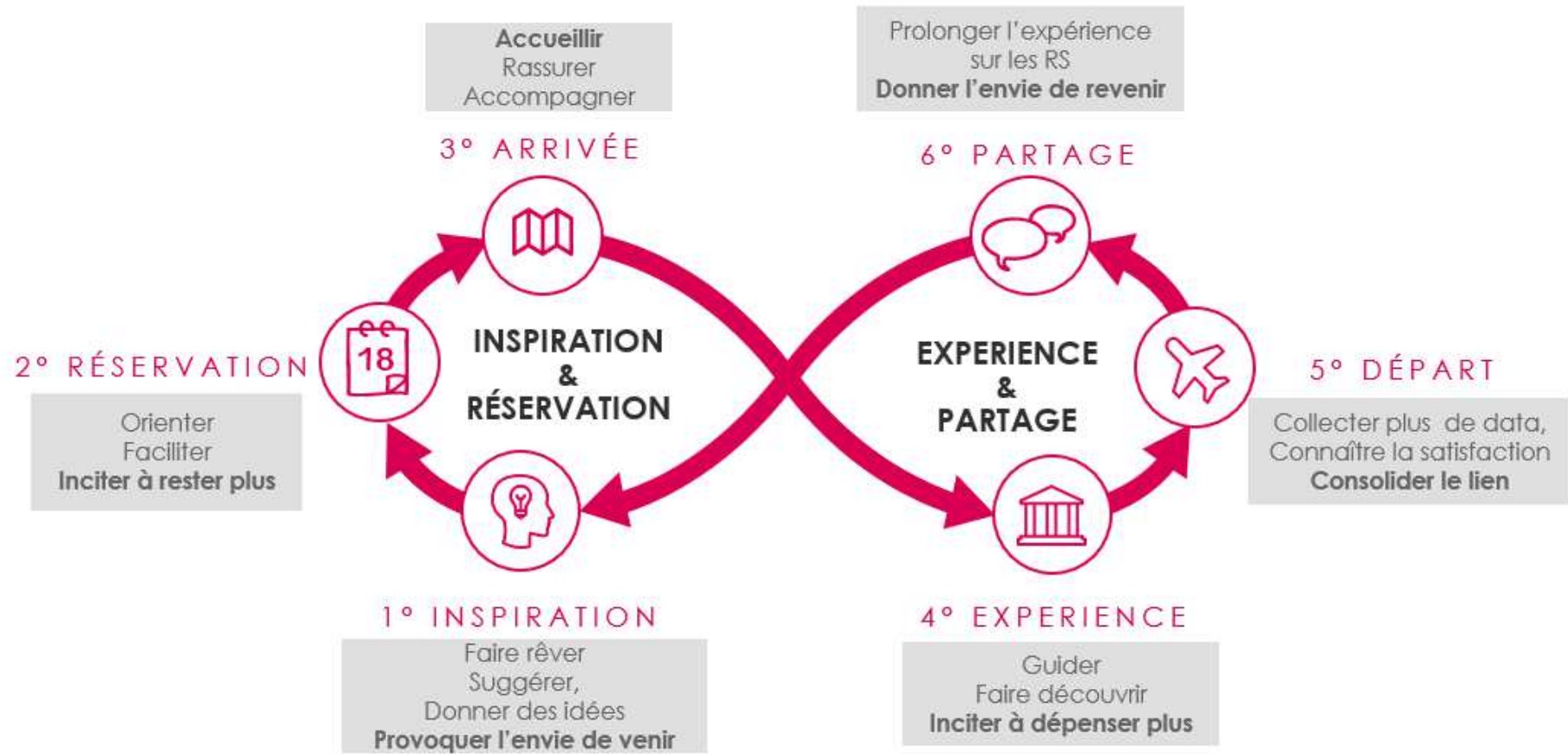
### KPI & Mesure

Quels indicateurs de performance CRM mettre en place pour mesurer l'impact de la stratégie et l'optimiser chaque année ?

### Organisation & ressources

Quelle organisation et ressources nécessaires pour faire du CRM un véritable projet d'entreprise ?

## Le cycle de séjour : les 6 étapes clés

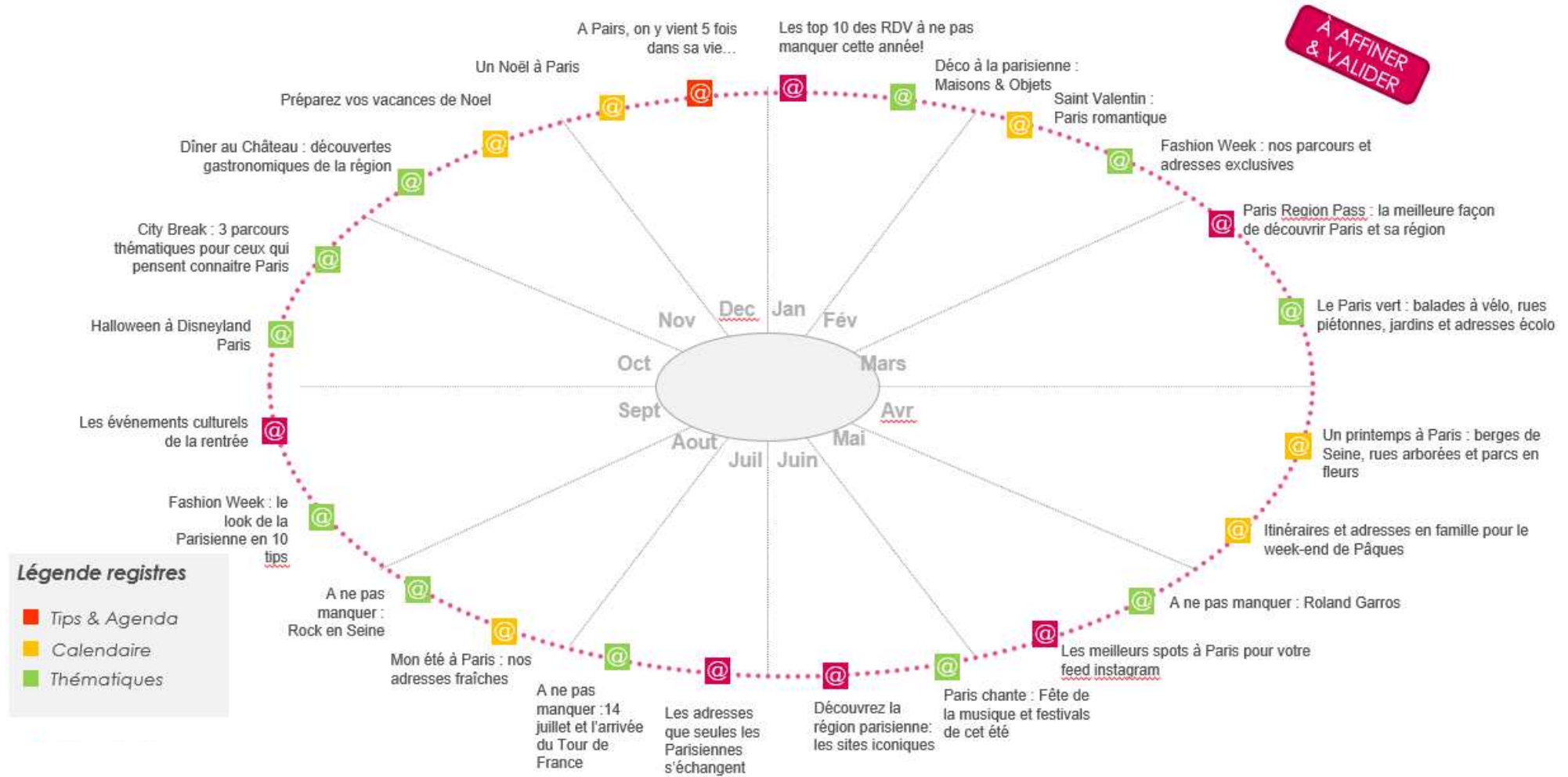


## Golden data : les 10 données clés

- 1 Civilité, prénom, nom
- 2 Pays de résidence
- 3 Email + opt-in
- 4 Motif de venue (affaires / loisirs)
- 5 First-Timers / Repeaters
- 6 Date de naissance
- 7 Solo / Duo / Famille
- 8 Centres d'intérêt
- 9 Durée de séjour
- 10 Date de prochain séjour



# Le cycle relationnel annuel



# @VisitParisRegion sur les réseaux sociaux B2C





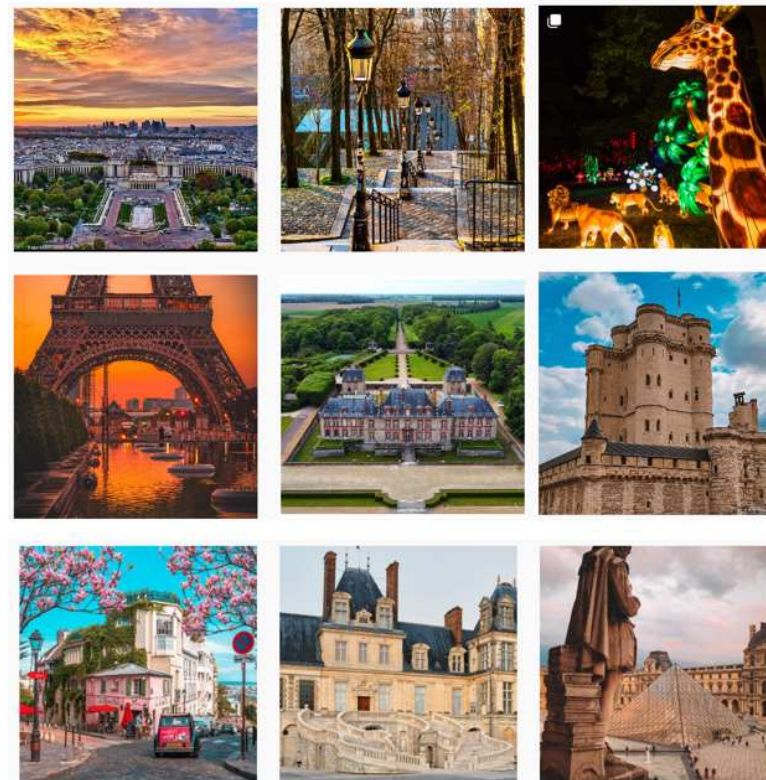
@visitparisregion

### Ligne éditoriale :

- Visuels inspirationnels Paris Region
- Carrousels
- Reposts de reels de nos abonnés
- Jeux concours
- Stories

### Audience

- 185 K Followers
- Audience : 61% international / 39% Français
- Taux d'engagement moyen : 8%





**@visitparisregion**

### **Ligne éditoriale :**

- **Visuels inspirationnels Paris Region**
- **Événementiel destination**
- **Jeux concours**

### **Audience**

- **405K abonnés**
- **Audience : 63% international / 37% Français**
- **Taux d'engagement moyen : 3%**



@idfutées

### Ligne éditoriale :

- Événementiel Ile-de-France

### Audience

- 36K Followers
- Audience : 100% française
- Taux d'engagement moyen : 2,5%



IDFutées, Bons plans à Paris Ile-de-France

@idfutees · 4.4 avis · Agence de voyage





**@visitparisreg**

**Ligne éditoriale :**

- **Actualité de la destination**  
**« english only »**

**Audience**

- **4K abonnés**
- **Audience internationale**



**@visitparisidf**

**Ligne éditoriale :**

- **Changement début 2022,**  
**anciennement axé institutionnel**
- > **B2C : actualité**

**Audience**

- **93K abonnés**
- **Audience : principalement**  
**française**

## Contacts Pôle Digital et Relation Client



**Laurence Romanillos – Responsable du Pôle**  
**[lromanillos@visitparisregion.com](mailto:lromanillos@visitparisregion.com)**

**Karine Pierre – Community and social content manager**  
**[kpierre@visitparisregion.com](mailto:kpierre@visitparisregion.com)**

**Hervé Caldo – Animateur Apidae Ile-de-France**  
**[hcaldo@visitparisregion.com](mailto:hcaldo@visitparisregion.com)**

# Merci de votre attention

*Retrouvez-nous sur*



Visitparisregion



VisitParisIdf



VisitParisRegion



VisitParisRegion

[www.visitparisregion.com](http://www.visitparisregion.com)