

Tickets & Information



Stratégie CRM B2C VisitParisRegion



La vision cible



Faire de **Visitparisregion.com** le 1^{er} 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 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 ?

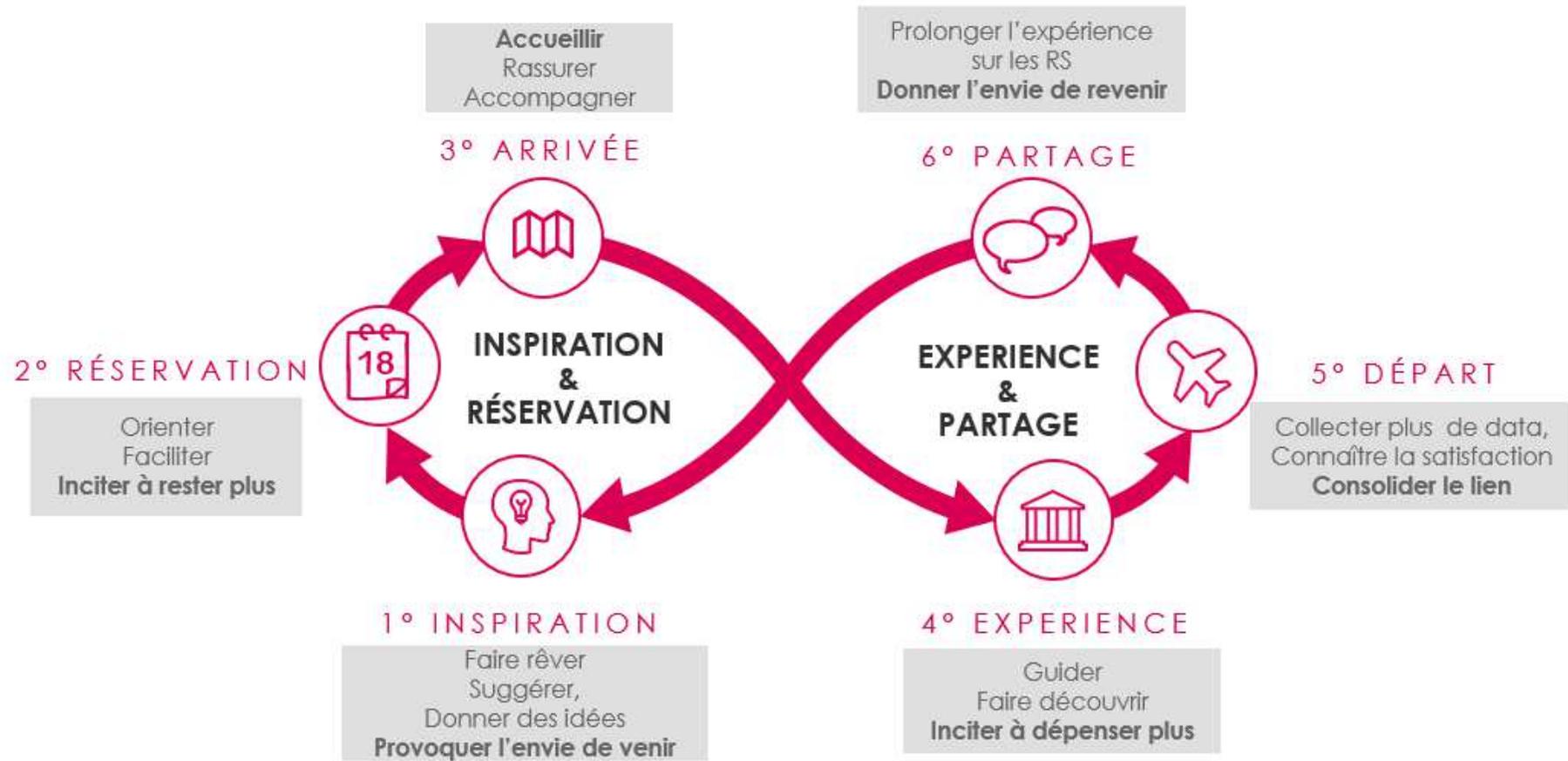
KPI & Mesure

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

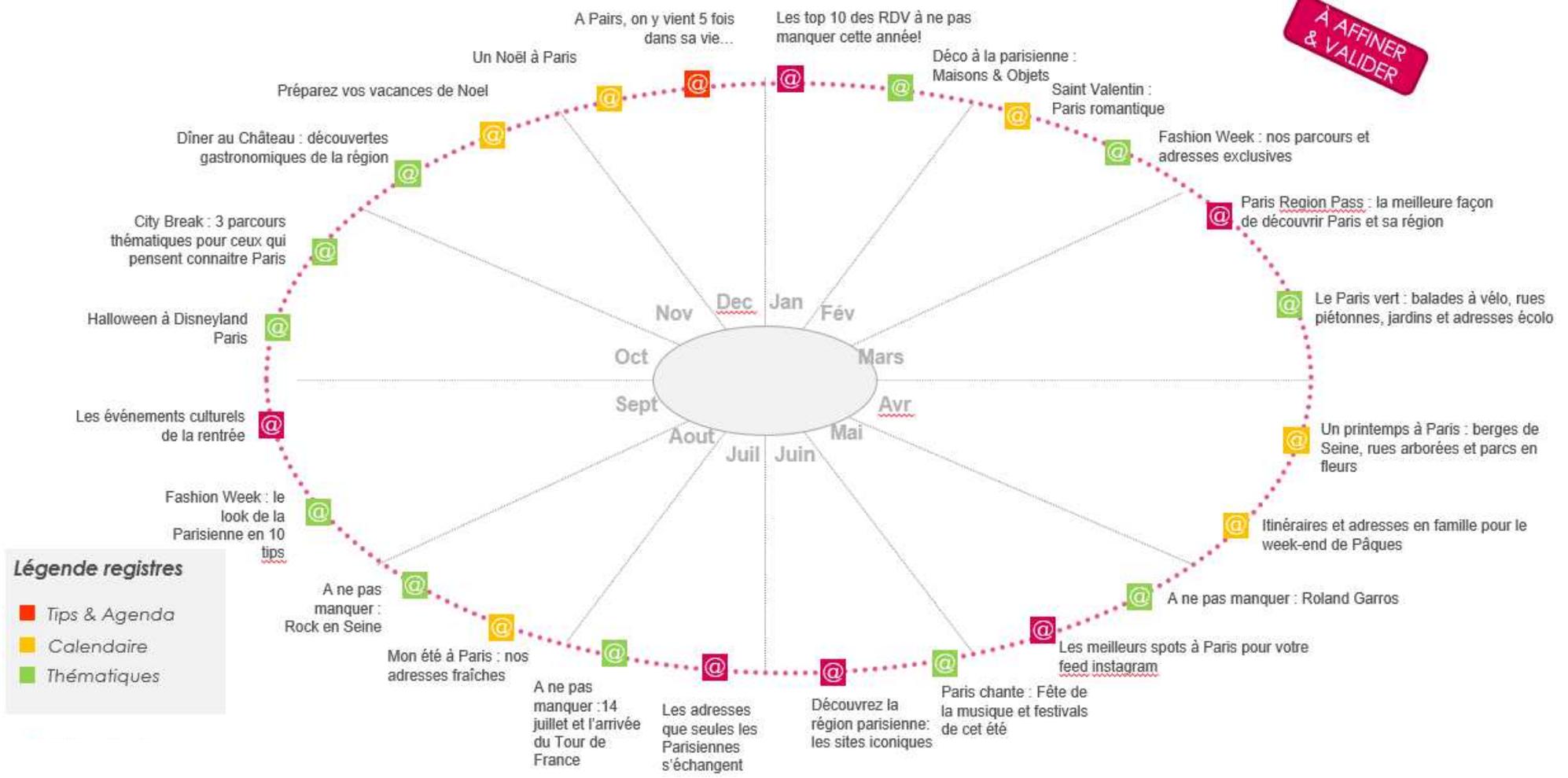


Golden data : les 10 données clés

- 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

À AFFINER & VALIDER



@VisitParisRegion sur les réseaux sociaux B2C





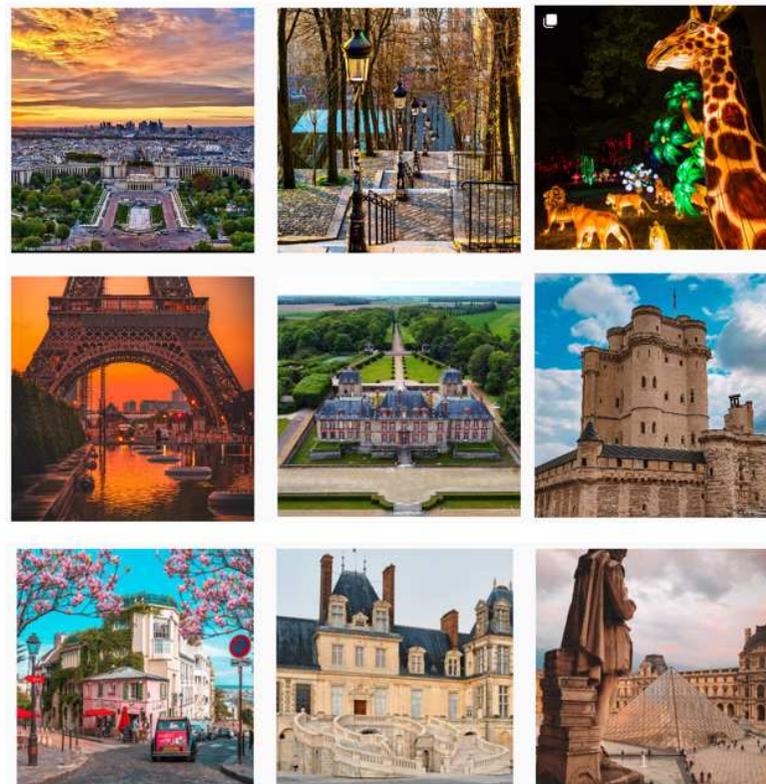
@visitparisregion

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

Karine Pierre – Community and social content manager
kpierre@visitparisregion.com

Hervé Caldo – Animateur Apidae Ile-de-France
hcaldo@visitparisregion.com

Merci de votre attention

Retrouvez-nous sur



Visitparisregion



VisitParisIdf



VisitParisRegion



VisitParisRegion

www.visitparisregion.com