

# Forum e-tourisme

# Technofutur TIC

**Gosselies, 12 octobre 2006**

**Christian Janfils & Jean-Christophe Weicker**

**La SA Voyages Copine est :**

- Une chaîne de sept agences de voyages, indépendante, sur la dorsale Luxembourg – Brabant Wallon,
- Qui compte 24 collaborateurs et un chiffre d'affaires de plus de 12 millions d'euros,
- Avec une clientèle mixte B2C et B2B, pour toute la gamme de produits de voyage (forfaits, groupes B2B, produits exclusifs, titres de transport, location et services),
- Dans une tradition d'agence « en dur » et de service à la clientèle

**Le défi :**

- Passer d'un *site Internet vitrine* première génération à ... la prochaine étape,
- Dans un marché qui passe à *Internet*, avec une *désintermédiation* progressive et l'arrivée de produits de type « *dynamic packaging* » en vente directe par de nouveaux acteurs,
- Définir une *stratégie viable et ambitieuse* pour ses clients.

### L'hypothèse de travail initiale était « défensive »

- **Vendre = activité dans l'agence, pas sur le Web,**
- **Le web = outil d'acquisition et de fidélisation de clients, mais pas de conversion finale (« achat »),**
- **Les outils en ligne actuels ne sont pas rentables, donc prudence même si les grandes manœuvres sont en cours !**

### Validation de ces hypothèses

1. **La vérité est chez le client, rien de nouveau avec Internet, allons les écouter attentivement,**
2. **Identifions toutes les interactions entre l'agence et le client à tous les stades de son besoin,**
3. **préparons une nouvelle proposition de valeur de l'agence avec de nouveaux rôles (limités ou non) à confier à Internet.**

### Interroger 77 clients particuliers (B2C)

- questionnaire administré par téléphone,
- auprès de clients (et non prospects),
- janvier 2005,

### Résultats ...

- 55% de la base installée est utilisateur fréquent du Web,
- Près de 40% de la base installée à déjà acheté un « voyage » sur le Web,
- La fréquence d'achat augmente avec le niveau sociodémographique, de même que le budget,
- La moitié des interviewés prépare son voyage sur le Web,
- Les attentes par rapport au nouveau site des Voyages Copine sont élevées

	%
Pour choisir un prix	92
Pour choisir une destination de voyage	90
Pour choisir un logement	90
Pour choisir un mode de transport	88
Pour choisir un voyage "last minutes"	83
Pour choisir le voyage de vos rêves	83
Pour choisir un voyage "all inclusive"	78
Pour choisir une période de voyage	77
Pour choisir un voyage "City Trip"	77
Pour choisir un voyage "santé"	65
Pour choisir un voyage d'affaires	37

### Quand le client a-t-il besoin de son agence?

- **Le référentiel existe avec une étude bien connue en France (rapport Vicériat),**
- **Segmentation de toutes les étapes et de la réponse à apporter, avec (ou sans) un rôle pour Internet**

Activité client (ex.)	Catégorie
Demande de brochures	Recherche d'information avant départ
Aide à la sélection d'une destination	Recherche d'information avant départ
Billetterie avion/train/vol	Identification de Produit
Locations appartement/villa	Identification de Produit
Séjours/forfaits	Identification de Produit
.....	.....
Météo/Photos/Webcam/C artographie/etc	Recherche d'information avant départ
Témoignages	Recherche d'information avant départ
Listes de préparatifs/formalités	Après commande
Réservation	Transactionnel

### Quelle proposition de valeur pour le client ?

- agence = intermédiaire de valeur,
- une personne à l'écoute des besoins et disponible avant, pendant et après le séjour,
- son service incarne le début du rêve (B2C) et limite les risques de non satisfaction, parce qu'elle est expérimentée,
- Son indépendance permet de conseiller le meilleur produit correspondant aux besoins réels du client.

### Et quelles décisions pour le nouveau site Web ?

- **Incarner la même proposition de valeur, en permettant au client qui le souhaite de réaliser certaines étapes par le Web (commande et suivi de commande). Alignement entre l'agence en dur et le Web (pas de conflit ou de choix à poser pour le client),**
- **Offrir un meilleur service en connaissant mieux le client (CRM),**
- **Proposer un extranet client pour un service plus proche (ex. documents ou informations disponibles 24h/24),**
- **Proposer une newsletter aux clients qui le souhaitent,**
- **Promouvoir plus largement des produits exclusifs (différenciation de niche à valeur ajoutée).**

**Rendez-vous sur :** [www.voyages-copine.be](http://www.voyages-copine.be)



- VOLS**
- HÔTELS**
- VOITURES**
- TRAINS**
- LOISIRS**
- CROISIÈRES**
- ASSURANCE**

Téléphone direct  
081/250 250



personnalisation • choix et qualité • tranquillité (d'esprit)

- ACCUEIL
- AGENCES
- INFOS
- NEWSLETTER
- PROMOTIONS
- EXCLUSIVITÉS
- IDÉES DE VOYAGE



**Vols**

Classe :

Voyage :

De :

À :

Départ :

Retour :

Adulte :  enfant :  bébé :

Vols directs uniquement

[Plus de critères de recherche](#)

RECHERCHER

- Exclusivités**
- Les Charmes de l'Andalousie**  
Du 14 / 09 / 2006 au 21 / 09 / 2006  
7 jours - à pd 1.090.00 € par personne

Complet
- Croisière : Venise et sa Lagune**  
Du 02 / 04 / 2007 au 06 / 04 / 2007  
4 jours - à pd 900.00 € par personne
- L'Ouzbékistan**  
Du 06 / 09 / 2007 au 18 / 09 / 2007  
13 jours - à pd 1975.00 € par personne
- A la découverte de la Hongrie**  
Du 07 / 08 / 2007 au 16 / 08 / 2007  
10 jours - à pd 1655.00 € par personne

**Promotions**

[Découvrez toute la liste de l'ensemble de nos promotions.](#)

- Idées de voyage**
- [All In](#)
  - [Circuits](#)
  - [City trip](#)
  - [Evènement](#)

**ESPAGNE**  
[Benidorm](#)  
**DELOIX HABITAT \*\*\*\***  
17/10/2006 H.B. 7n  
à partir de 499 €  
par personne



**EGYPTE**  
[Hurghada](#)  
**GOLDEN BEACH RESORT \*\*\*\***  
11/12/2006 A.I. 7n  
à partir de 659 €  
par personne



**REPUBLIQUE DOMINIICAINE**  
[Bavaro](#)  
**RIU PALACE PUNTA CAN \*\*\*\*\***  
30/10/2006 A.I. 9n  
à partir de 1519 €  
par personne



NEWSLETTER

PROMOTIONS

EXCLUSIVITÉS

IDÉES DE VOYAGE



Classe :

Voyage :

De :

À :

Départ :

Retour :

Adulte :  enfant :  bébé :

Vols directs uniquement  
[Plus de critères de recherche](#)

RECHERCHER

Promotions

[Découvrez toute la liste de l'ensemble de nos promotions.](#)



**Les Charmes de l'Andalousie**  
 Du 14 / 09 / 2006 au 21 / 09 / 2006  
 7 jours - à pd 1.090,00 € par personne

Complet

**Croisière : Venise et sa Lagune**  
 Du 02 / 04 / 2007 au 06 / 04 / 2007  
 4 jours - à pd 900.00 € par personne

**L'Ouzbékistan**  
 Du 06 / 09 / 2007 au 18 / 09 / 2007  
 13 jours - à pd 1975.00 € par personne

**A la découverte de la Hongrie**  
 Du 07 / 08 / 2007 au 16 / 08 / 2007  
 10 jours - à pd 1655.00 € par personne

Idées de voyage

- [All In](#)
- [City trip](#)
- [Last minute](#)
- [Idée cadeau](#)
- [Circuits](#)
- [Evènement](#)
- [Thalasso](#)
- [Voyage de noces](#)



**EGYPTE**  
 Hurghada  
**GOLDEN BEACH RESORT \*\*\*\***  
 11/12/2006 A.I. 7n  
 à partir de 659 € par personne

**REPUBLIQUE DOMINIICAINE**  
 Bavaro  
**RIU PALACE PUNTA CAN \*\*\*\*\***  
 30/10/2006 A.I. 9n  
 à partir de 1519 € par personne

