



Istanbul
1^{er} au 4 avril 2010

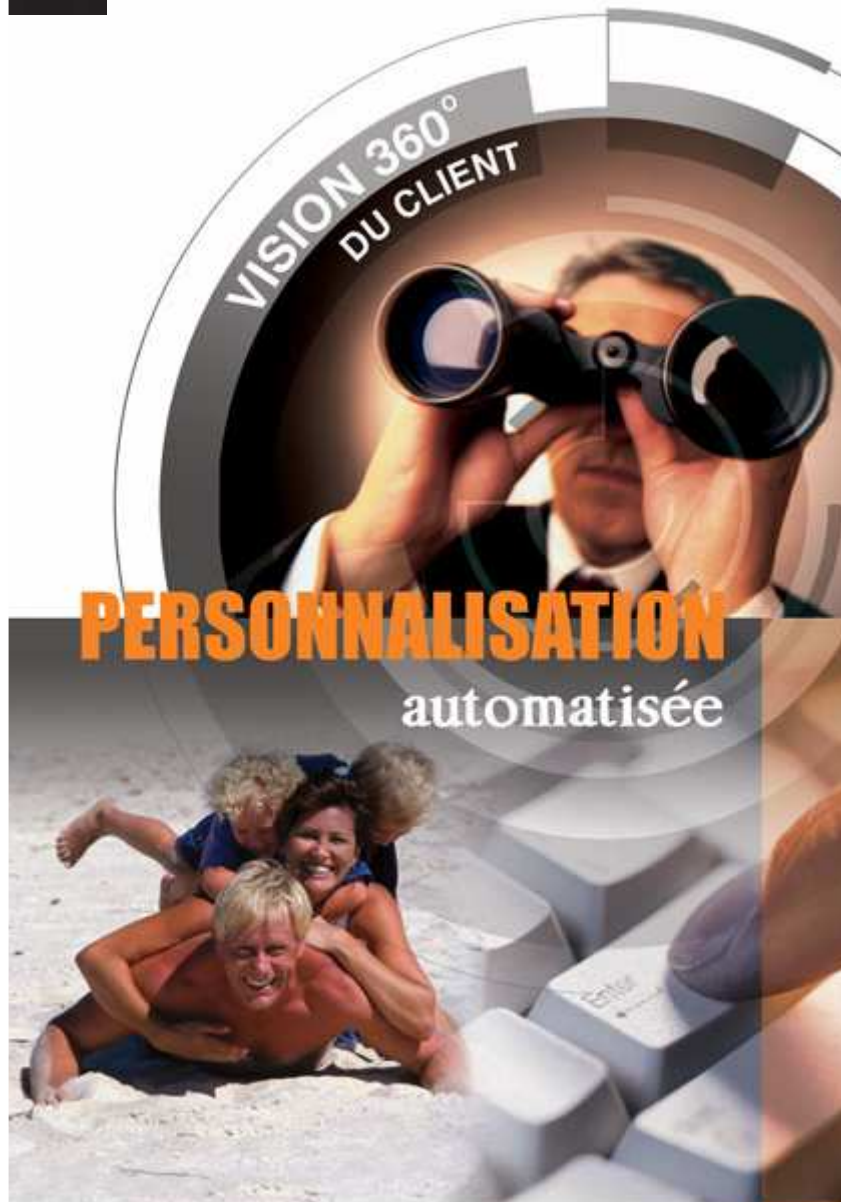
M-Commerce
appliqué au Tourisme



LS Tourisme est une société de conseil et de développement de services sur deux activités : une activité CRM et une activité de développement et d'intégration de solutions à forte valeur ajoutée.

CRM

L.S Tourisme™



M-Commerce

Suite logique d'une solution CRM

De l'expérimentation aux usages avérés

Pour l'agence : des bénéfices concrets

Et demain ?



De l'expérimentation aux usages avérés

Le commerce mobile consiste à permettre à un client l'achat de biens (qu'ils soient matériels ou immatériels) ou de services au moyen de son téléphone portable.

De nombreuses entreprises françaises se sont lancées dans l'aventure.

**La Redoute
Alapage
Kelkoo
Voyages-SNCF
Boursier.com
Tickets.com**

Mais le m-commerce c'est aussi la relation client !

Fnac mobile.

Pour l'agence de voyages : des bénéfices concrets

Tout d'abord en terme d'image.

En terme de fidélisation et de proximité avec le client

Le panier moyen est d'ailleurs en général plus élevé que sur Internet.

Ce canal de vente est en outre particulièrement adapté à la cible 25-40 ans.



CRM

L.S Tourisme™



Pour l'agence de voyages VIVAREL : des bénéfices concrets



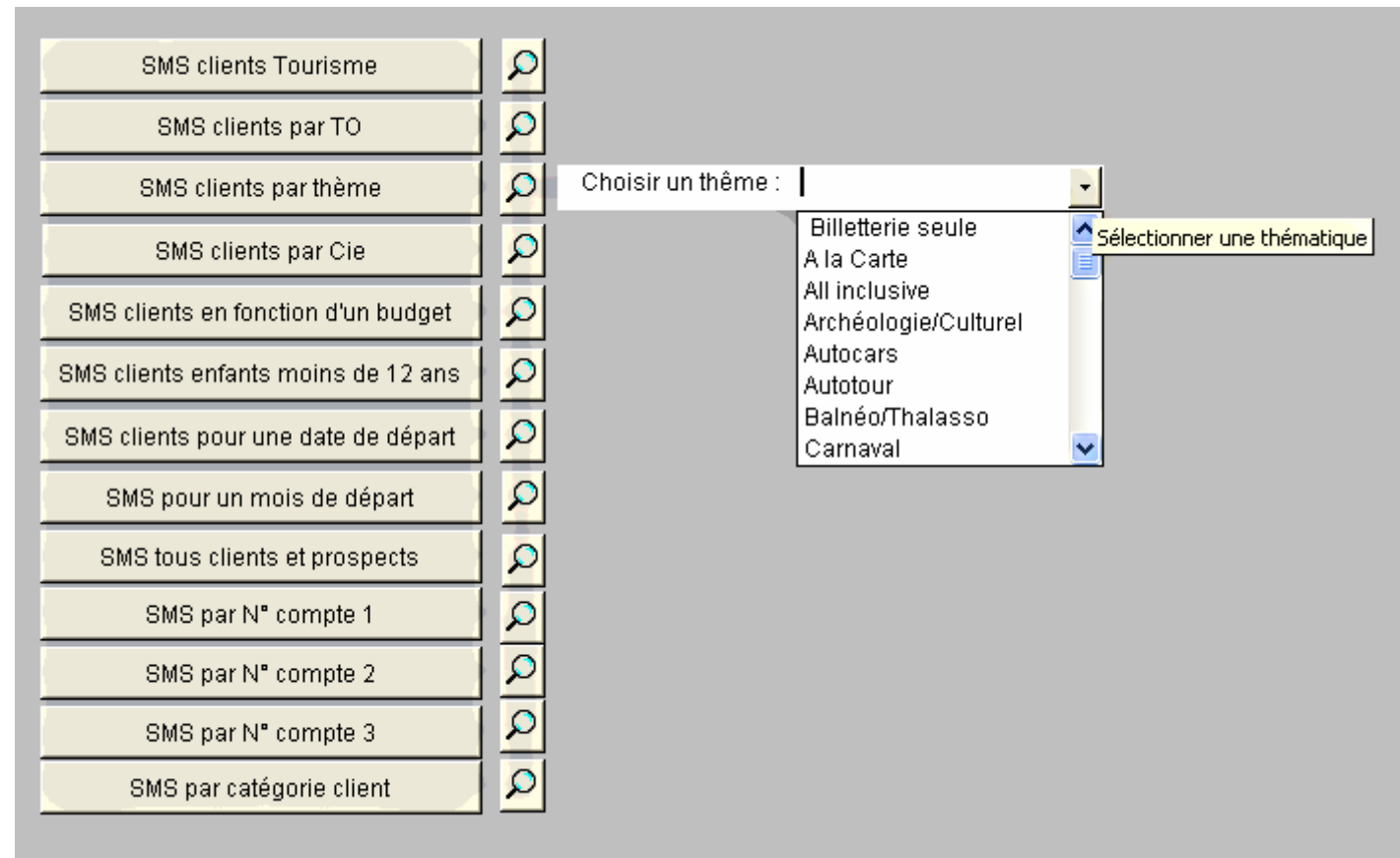
Opération SMS



Vente

Pour l'agence de voyages : des bénéfices concrets

**Le client reçoit
une proposition
par SMS en
fonction d'une
typologie**



The screenshot displays a CRM interface with a list of 14 SMS campaign options on the left and a theme selection dropdown on the right.

SMS clients Tourisme	🔍
SMS clients par TO	🔍
SMS clients par thème	🔍
SMS clients par Cie	🔍
SMS clients en fonction d'un budget	🔍
SMS clients enfants moins de 12 ans	🔍
SMS clients pour une date de départ	🔍
SMS pour un mois de départ	🔍
SMS tous clients et prospects	🔍
SMS par N° compte 1	🔍
SMS par N° compte 2	🔍
SMS par N° compte 3	🔍
SMS par catégorie client	🔍

Choisir un thème :

- Billetterie seule
- A la Carte
- All inclusive
- Archéologie/Culturel
- Autocars
- Autotour
- Balnéo/Thalasso
- Carnaval

Sélectionner une thématique

Un exemple d'application mobi

Créer du trafic pour booster vos ventes en agence de voyages

www.temoignagesvoyages.mobi

alimenté directement par le CRM

Les clients et prospects s'inspirent des témoignages pour leurs futures destinations

Cette base a un intérêt pour les mobinautes





LE PRINCIPE

- 1 Vos clients à leur retour de voyage sont automatiquement prévenus de votre appel par email ou SMS**
- 2 Saisie des remarques et témoignages dans la base CRM**
- 3 Enregistrement dans une bibliothèque que vous contrôlez**
- 4 Envoi automatique sur votre site des témoignages saisis**
- 5 Vous administrez votre site des témoignages**
- 6 Vos clients sélectionnent les offres intéressantes**



CRM

L.S Tourisme™

Vos clients sont automatiquement prévenus de votre appel par emails ou courriers ou SMS



CHALLENGE
TOURISME



Le 10/03/2010

Monsieur Michel ZOPPI
Chemin du Riolet
83136 LA ROQUEBRUSSANNE

Consultez les avis des voyageurs brigiolais sur le site www.temoignagesvoyages.com

Cher Monsieur,

J'espère que votre voyage s'est déroulé conformément à vos attentes.

Dans un souci permanent d'amélioration de la qualité de nos prestations et de nos services, vos remarques et vos impressions nous intéressent.

N'hésitez pas à me contacter directement pour me faire part de vos observations.

Dans cette attente, je vous prie de bien vouloir agréer, l'expression de mes sentiments dévoués.

*Votre Conseiller Voyages
tél : 04 - 94 - 59 - 01 - 02
contact@vivarelvoyages.com*



Vos conseillers de ventes connaissent tous les jours les clients à rappeler


Bienvenue sur LS tourisme - Suivi des tâches aujourd'hui mercredi 10 ma

Contact	Type de demande	Date Rappel	Heure prévue	Traité	N°Dossier	Ouvrir fiche
01/02/2010 16:26				<input type="checkbox"/>	53924	ATTN. : DEDUIRE SOM JET TOURS EN NOVEN ASSURANCES
JV	Autre	01/02/2010	16:26			
23/12/2009 09:57				<input type="checkbox"/>	53007	REEMPLIR FORMULAIRE
JV	Vérifier VISA	02/02/2010	09:57		CROISIERE CANAD	
15/02/2010 11:15				<input type="checkbox"/>	53924	IL FAUT CONFIRMER D

CLIENT	Départ / Retour	Revenu depuis :	N°téléphone	Remarques à traiter
KONEN	mercredi 17 février 2010	-12	Jours H 04.94.80.84.34	<input type="checkbox"/>
	vendredi 26 février 2010		W 04.94.69.01.35	
			P 06.21.28.43.50 MME K	
AICARDI	lundi 22 février 2010	-4	Jours H 06.70.33.47.21	<input type="checkbox"/>
	samedi 6 mars 2010		W	



Vous maîtrisez complètement le contenu des remarques de vos clients

Remarques sur le séjour de votre client		Ouvrir le contrat	
Merci de donner le témoignage du Client avec le plus de précisions possible			
Type de voyage	Organisateur	Hébergement	
Circuit	MARMARA	Hôtel 3***	
Pension	Hôtel ou Navire	Ville Région	
Selon brochure	selon programme	DJERBA	
Entrez le Pays	Entrez URL du site de l'hôtel ou Navire		
Tunisie	www.		
Témoignage et opinions			
Titre du témoignage	SUPERBES VACANCES !		exemple : Super Séjour / On a adoré / Nul
D'autres familles avec enfants/ados, une équipe attentionnée, un programme très sympa avec les '4X4' et la nuit passée sous la tente, que nous imaginions un peu plus "rustique".			
Indice de satisfaction général	TS : Très Satisfait		
Recommanderiez vous ce voyage ?	<input checked="" type="checkbox"/> Cochez ici si le client recommande ce voyage		
Détail du témoignage			
Service de l'agence	TS : Très Satisfait	Service	S : Satisfait
Transport	S : Satisfait	Activités	S : Satisfait
Herbergement	S : Satisfait	Propreté	S : Satisfait
Restauration	S : Satisfait	Rapport Qualité / Prix	
Les plus	le thème du voyage		Les moins l'un des hôtels (sinistre !) dans le désert pendant le circuit



Une bibliothèque de témoignages sur votre CRM

Bibliothèque des remarques clients sur leurs séjours

Ouvrir fiche Client

Ouvrir dossier

Indice de satisfaction

Mise à jour pays / remarques



EUROPE

France

Séjour magnifique

23/01/2010 11:33

EURODISNEY

Datedépart: 27/12/2009

Hébergement: Hôtel 3***

Nom Hôtel / navire: New port Bay

Pension: Logmt+petit déj.

Séjour en famille très très bien passé. Les enfant ont été émerveillés, il y a eu beaucoup de monde et il a fait très froid mais le séjour fut fantastique. L'hôtel New Port Bay Club est magnifique.

TS : Très Satisfait

1 758,00 €

Voir détail

SG

CARAIBES

République Dominicaine

Séjour mitigé

23/01/2010 11:19

PUNTA CANA

TUI

Datedépart: 11/01/2010

Hébergement: Hôtel 4****

Nom Hôtel / navire: Riu Taino

Pension: Tout inclus

Vol parti avec 4 heures de retard, arrivée à l'hôtel à 4h du matin. Hôtel un peu vieillissant, jardins magnifiques et très bien entretenus. Piscines un peu petites.

S : Satisfait

4 267,00 €

Voir détail

SG

CARAIBES

République Dominicaine

Super séjour, hôtel génial

23/01/2010 11:18

PUNTA CANA

MARMARA

Datedépart: 04/01/2010

Hébergement: Hôtel 5*****

Nom Hôtel / navire: melia caribe

Pension: Tout inclus

Super sjéour à tous points de vue: temps, hôtel, confort des chambres, restauration, excursiosn, personnel de l'hôtel.. Tout était très très bien!

TS : Très Satisfait

4 287,00 €

Voir détail

SG



Vous alimentez automatiquement votre site.



Accueil

VOIR LE PANIER 



BIENVENUE SUR LE SITE DES TÉMOIGNAGES ET AVIS DES VOYAGEURS VAROIS

Nous avons créé ce site avec les témoignages et avis des voyageurs Brignolais et ceux du pays varois. Vous avez été des milliers depuis ces dernières années à voyager par nos services et nous vous remercions de votre confiance et de vos avis. **Mettre en ligne TOUS les témoignages et avis vous permet de mieux sélectionner votre prochaine destination.** Vos remarques et vos impressions nous intéressent et je reste avec toute l'équipe à votre entière disposition.

 RECHERCHE DE TÉMOIGNAGES

Destination	Canada
Type d'hébergement	Hôtel 3***
Type de pension	Pension complète
Taux de satisfaction	Ts : très satisfait
Organisateur	Choisissez l'organisateur

Vos clients et prospects recevront un devis personnalisé sur leur sélection

www.temoignagesvoyages.com

Témoignages
VOYAGES

By  VOYAGES™



ACCUEIL HÔTELS LIENS UTILES CONTACT NOS OFFRES DE VOYAGES DECouvrez

Laissez votre témoignage | Votre prochain voyage | Groupes : demande de devis

Descriptif du témoignage

VOIR LE PANIER 



BRESIL - MSC Armonia

42823 - MSC Armonia très beau bateau, restauration à bord pas excellente, mais Cap sur le Brésil est une très belle croisière. En cas d'extension, prévoir plutôt un Hôtel 5***** au lieu de 4*****.

RETOUR

AJOUTER À VOTRE PANIER

ADMINISTRATION DU SITE : Le Patron, c'est vous !!!

- statistiques
- Exportation
- Référencement

STATISTIQUES	
» Consulter les statistiques	
GESTION DU SITE	
Accueil	
Conditions générales de vente	
Laissez votre témoignage	
Liens utiles	
Mentions légales	
Texte formulaire groupes	
REFERENCEMENT	
Gestion des expressions	
ADRESSES E-MAIL	
» Exporter les adresses e-mail	
TEMOIGNAGES	
» Mise à jour de la base de données	
» Témoignages reçus	
MON COMPTE	
» Mes Contacts	
» Données de messagerie	
» Gérer mes codes d'accès	
» Ecrire au support technique	

[Aide en ligne](#)
[Aide Outlook Express](#)
[Déconnexion](#)



L.S Tourisme™



Et demain ?

La suite logique du CRM : création du site
www.temoignagesvoyages.mobi

Code barre brochures TO

Paiement mobile par puce sans contact

CRM

L.S Tourisme™



CHALLENGE
TOURISME



Les meilleurs ont choisi nos logiciels !

- **AMERICAN EXPRESS / PLATINUM / CENTURION**
- **VISA PREMIER/ INFINITE**
- **TOURCOM**
- **HAVAS VOYAGES**
- **CARLSON WAGONLIT VOYAGES** franchisés
- **AGENCES DES RESEAUX THOMAS COOK VOYAGES / AS VOYAGES**
- **TO, CROISIERISTES ET AUTOCARISTES**

Pourquoi pas Vous ?

CRM

L.S Tourisme™



**Depuis plus
de 10 ans**

Une équipe
multi-disciplinaires
au service exclusif des
agences de voyages

4 produits

LS MASTER

LS VIP

LS VIP.net

LS WWW



MERCI