

Marketing | Relation Client | Tourisme | Cas Client

L'ADT Ardèche mutualise la Gestion de sa Relation Client avec Dolist

L'Agence de Développement Touristique de l'Ardèche travaillé avec Dolist, prestataire de solutions Data & E-mail Marketing, à l'amélioration de la Gestion de la Relation Client. Point sur cet ambitieux projet mêlant mutualisation des Data et Marketing de fidélisation.

Paris, le 09 octobre 2018 - Avec les communautés de communes, les Offices du Tourisme et professionnels privés du secteur, l'ADT Ardèche déploie la politique touristique afin de valoriser la destination Ardèche et son attractivité touristique.

Mais face à des difficultés pour **mutualiser les données** entre acteurs du tourisme, **identifier et mieux connaître les visiteurs** ou encore **coordonner les actions marketing**, l'ADT a sollicité Dolist dans l'idée de développer le chiffre d'affaires tourisme du département.



Tatiana CHAPON, Chef de projet web à l'Agence de Développement Touristique de l'Ardèche, précise : « *Nous cherchions des solutions à une problématique majeure, à savoir : comment réunir les informations dispersées sur les visiteurs et les informer de façon personnalisée avant et pendant leurs séjours sur les activités touristiques du département alors que nous avons un réseau professionnel multi-acteurs dont les outils et budgets marketing sont totalement disparates ?* ».

Mutualisation des outils Marketing & e-CRM : 1^{er} pas vers une expérience visiteurs optimale

Pour mener à bien ce projet, des solutions techniques ont été préconisées par Dolist et adoptées par l'ADT Ardèche :

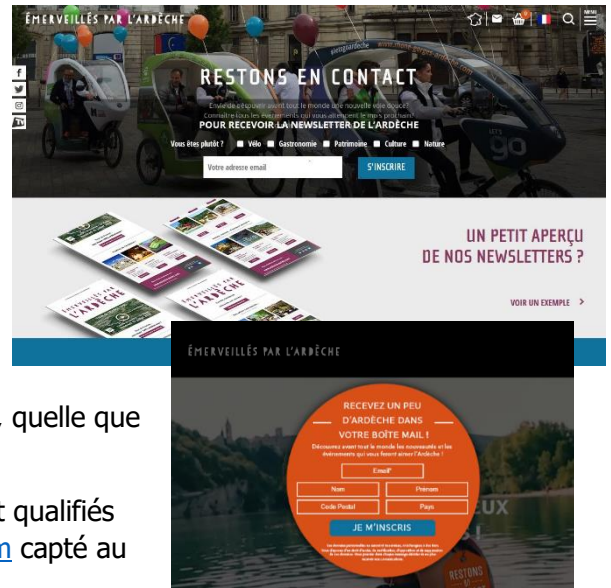
- Une **plateforme Marketing unique** pour l'ensemble des acteurs permettant la centralisation et l'enrichissement de données ainsi que l'envoi de messages e-mails personnalisés.
- Un connecteur **Dolist-Open System** d'Alliance Réseaux (logiciel de réservation et de pré-réservation touristique) pour **mutualiser les demandes de séjours clients** et enrichir la connaissance client.
- Un connecteur **Dolist-APIDAE** (système d'information qui centralise l'offre touristique du territoire) afin de **personnaliser le contenu** des messages e-mails en fonction du lieu et des dates de séjours.

L'incontournable mutualisation et l'optimisation de la collecte des acteurs touristiques ardéchois

Sur la base d'un audit et d'un travail collaboratif entre les consultants marketing de Dolist et l'ADT Ardèche, des mécaniques d'optimisation de collecte et de qualification des données ont été déployées :

- Un **formulaire d'identification des visiteurs mutualisé** entre les Offices du Tourisme et l'ADT.

- La promotion renforcée de la **newsletter touristique du département** via le site de la destination à travers plusieurs formulaires, des pop-in et une page web dédiée.
- La **qualification mutualisée des centres d'intérêt des visiteurs** pour personnaliser les messages e-mails.
- Des données collectées dans le **respect des contacts** (consentement préalable) et du **RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données), quelle que soit l'origine du contact.



Parmi les résultats : plus de **18 000 contacts collectés** et qualifiés en 9 mois et **4% du trafic** du site www.ardeche-guide.com capté au travers du pop-in de promotion de la newsletter.

Valoriser le tourisme en Ardèche et stimuler le chiffre d'affaires du secteur

Socles de base, les outils mutualisés et mécaniques d'acquisition optimisées ont permis de mettre en œuvre différentes actions marketing visant à **instaurer une expérience privilégiée** pour les touristes en Ardèche :

- **Engager dès le début de la relation** suite à l'achat d'un séjour en Ardèche ou à l'inscription à la newsletter avec un Welcome Pack personnalisé par e-mail. Résultats : 62% d'ouverture et 44% de réactivité sur le message de bienvenue.
- **Développer la notoriété des activités touristiques** du territoire avec des messages e-mails automatisés et personnalisés (Trigger Marketing) pour **inspirer les visiteurs**, avant et pendant leurs séjours, d'activités touristiques en accord avec leurs centres d'intérêt connus. Résultats : 49% d'ouverture et 28,5% de réactivité.
- **Donner la parole pour fidéliser** en poussant par e-mail le partage expérientiel au travers de témoignages sur Facebook et le partage de photos sur Instagram. Résultats : plus de 3200 contacts ayant démontré leur intérêt pour partager leur expérience en 1 an.



Et Tatiana CHAPON pour conclure : « *Nous constatons que ce projet, bien qu'encore en cours, a déjà des effets positifs grâce à des indicateurs marketing très encourageants pour la destination Ardèche. La mise en place de ce dispositif mutualisé nous permet de capter de nouvelles clientèles et contribue à développer le chiffre d'affaires global de la destination Ardèche.* »

[Téléchargez le cas complet \(pdf\)](#)

Contacts presse

Gaëlle Guillocheau, Directrice communication Dolist : g.guillocheau@dolist.com - 06 58 35 43 10

Brigitte Mounier, Chargée de communication ADT 07 : brigitte.mounier@ardeche-guide.com - 04 75 64 10 82

À propos de Dolist

Experte du e-marketing et de la smart data, Dolist conçoit et déploie les campagnes avec une exigence constante : créer et stimuler des relations durables entre les marques et leurs publics. Dolist propose un ensemble de services et d'outils dédiés aux enjeux divers de l'adressage digital. Du conseil stratégique à l'accompagnement opérationnel, Dolist optimise et révèle le potentiel des données et des messages pour permettre aux annonceurs d'engager leurs clients de manière durable.

Informations & actualités : www.dolist.com

A propos de l'ADT Ardèche

L'Agence de Développement Touristique de l'Ardèche est une association chargée d'assurer le développement et la promotion touristique de l'Ardèche, en lien étroit avec le schéma de développement touristique voté par le Conseil Départemental. Ses missions principales sont :

La promotion et la mise en marché de l'offre touristique ardéchoise.

La structuration de l'offre départementale.

La gestion de l'ensemble de l'information touristique en lien avec les Offices de tourisme et le développement des outils numériques nécessaires à la diffusion de ces informations.

L'analyse de l'offre, de la fréquentation et des clientèles touristiques.

Contact projet : Tatiana CHAPON, chef de projet web : tatiana.chapon@ardeche-guide.com – 04 75 64 12 86