



## DEDICATED MARKETING

Révéler, valoriser, développer et consolider votre capital-client

Prestataire de services technologiques en e-marketing direct

# E-mailing et bouche à oreille, connectez-vous avec vos clients

Cas client : Vacances Transat

Business Online 2007 - Conférence du 30 Janvier

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

Cabestan 4-6 rue Gambetta 93583 Saint-Ouen Cedex - Tél. : 01 49 21 95 00 / Fax : 01 49 21 94 36 / [info@cabestan.com](mailto:info@cabestan.com) - société du groupe 



# Cas d'un tour operator

## Contexte Vacances Transat.

- **Objectif** : mettre en place un plan de communication vers les professionnels des agences de voyage (depuis mars 2003) et les particuliers (depuis avril 2005)
- Base de contacts initiale B2B : 1 000 contacts peu qualifiés (2000 contacts en B2C).
- La gestion des campagnes e-mailing est confiée à Cabestan depuis juin 2002



# Communication B2B

## > vers les agences de voyages

Lancement d'un site professionnel (mai 2005)

[www.vatpro.fr](http://www.vatpro.fr)

destiné à la vente des produits en ligne

Newsletter hebdomadaire –  
Diffusion des offres promotionnelles.



**transat**  
Voyagez sous une bonne étoile



# Communication B2B

## > vers les agences de voyages

Mise en place d'un programme de stimulation + fidélisation.

### E-mailings personnalisés et automatisés :

- Newsletter mensuelle programme fidélisation (Boutique cadeaux)
- Newsletter – Dates anniversaires



**Membre Club V@TPRO**

## Joyeux anniversaire

Pour fêter l'événement, le Club V@TPRO vous et vous en fait gagner 50 supplémentaires sur ch vendu sur [www.vatpro.fr](http://www.vatpro.fr) pendant la semaine de

**Profitez-en, avec le Club V@TPRO, votre anniversaire dure une semaine**

**Membre Club V@TPRO**

### Les nouveautés du Club V@TPRO

**1- Nouveau règlement, nouvel avantage :** conservez vos points cumulés entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 31 décembre 2006 pour démarrer la nouvelle année en toute sérénité

► En effet, au 31 décembre 2006, vous conserverez tous les points liés aux réservations effectuées **entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 31 décembre 2006**. Un avantage qui vous permettra de **transformer ces points en voyages gratuits jusqu'au 31 décembre 2007** (date de départ des vacances gagnées).

► ⚠ En ce qui concerne les points non consommés liés aux réservations effectuées **avant le 1<sup>er</sup> juillet 2006**, ils seront annulés.

► **À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2007**, tous les points non échangés seront annulés dans un délai d'1 an, à compter de la date de départ du client.

**2- La boutique cadeaux s'agrandit !**  
 + d'offres à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2007

CLUB V@TPRO - BOUTIQUE CADEAUX		
Produits	Barèmes	
	1 pers.	2 pers.
1 Court Séjour pour 1 pers. à Prague - Hôtel Step**	1 400 pts	2 500 pts
1 billet vol sec A/R France - Canada (sur vol Air Transat)	2 500 pts	4 800 pts
1 Grand Week-End pour 1 pers. à Montréal - Hôtel Le St-André**	3 500 pts	6 000 pts
1 semaine pour 1 pers. Séjour Rep Dom (Sirenia Tropical Suites Casino & Spa 5*)	6 000 pts	11 000 pts
1 semaine pour 1 pers. Séjour Mexique (Akumal Beach Resort 4*)	7 500 pts	14 000 pts
1 semaine pour 1 pers. Circuit Canada (Le Canada Autrement)	9 000 pts	17 000 pts
1 semaine pour 1 pers. Séjour Laponie (Bennett Arctic Club Ivalo)	10 000 pts	19 000 pts

Pour toutes informations supplémentaires, n'hésitez pas à contacter le Service Club V@TPRO :  
 du Lundi au Vendredi,  
 par email : [clubvatpro@vacancestransat.fr](mailto:clubvatpro@vacancestransat.fr)

**A bientôt sur [www.vatpro.fr](http://www.vatpro.fr) !**



# Communication B2B

## > vers les agences de voyages

Mise en place d'un programme de stimulation + fidélisation.

E-mailing personnalisé et automatisé, avec état de compte points fidélité acquis.



Si vous ne parvenez pas à visualiser ce message correctement, [cliquez ici](#).

Membre Club V@TPRO

**Bonjour**



**Bravo pour vos performances !**  
Avec vos 3 000 points étoiles déjà cumulés,  
vous allez bientôt partir en vacances.

Encore quelques ventes sur [www.vatpro.fr](http://www.vatpro.fr) et vous n'aurez plus qu'à boucler vos valises... Alors, soyez prêt !

Club V@TPRO, des vacances à gogo !

 **VACANCES  
transat**  
Voyagez sous une bonne étoile

Pour vous désabonner, [cliquez ici](#).

# Communication B2B > vers les agences de voyages

## Résultats

- **Grâce au succès des offres promotionnelles et à la mise en place du programme de fidélisation des agences de voyages, Vacances Transat s'adresse désormais à plus de 4 400 contacts qualifiés (1 000 peu qualifiés en mars 2003).**
- **Augmentation du volume/ventes on line (de 10% à 35%) sur le site internet professionnel.**



# Communication B2C

## Campagnes acquisitions.

Systeme de parrainage dans les newsletters afin de collecter de nouveaux contacts

Canadavision.fr  
Une collection Vacances Transat

Vol | Circuit accompagné | Circuit individuel | Week-end | Location de voiture | Camping car | Hôtel - Gîte | Excursion | Motoneige | Séjour activités hiver

Information & Réservation : 0825 120 430 (0,15 €/min)

Envoyer à un ami

NEWSLETTER AOÛT 2006

**Rêves d'évasion**  
En août, vos rêves d'évasion deviennent réalité !  
Circuits sur la découverte de l'Est Canadien, autour du cœur de la nature fascinante de l'Ouest, week-ends urbains à Montréal, Toronto, Ottawa, courts séjours aventure...

Rendez-vous sur [www.canadavision.fr](http://www.canadavision.fr) pour trouver la formule voyage à votre mesure !

Le spécialiste du Canada vous garantit **le meilleur prix !!!**

**NOS RENDEZ-VOUS**

**COULEURS D'AUTOMNE**  
Voyagez pour le plaisir des sens

**PROMOTIONS**  
Circuit  
Vol

**QUOI DE NEUF AU CANADA ?**  
Festival des films du monde de Montréal  
Festival de l'Œle blanche de Montmagry

**LOUÏSE CANADIENNE GRAND DÉCORNI**  
Circuit accompagné "Canadaïstém Ouest"  
Circuit individuel "Louïse naturellement"

**COULEURS D'AUTOMNE**

**Voyagez pour le plaisir des sens**  
Dés septembre, célébrez le plein-air, la nature et l'environnement ! Le Canada se pare de ses couleurs les plus somptueuses : c'est le moment d'en prendre plein la vue...

**VIA Rail Canada**

**Circuit accompagné "Québec-Ontario"**  
Le plus beau et le plus "Nature" de nos circuits accompagnés de l'Est ! Une belle variante sur la période du flamboyant automne canadien avec le trajet en train jusqu'à la "Seigneurie du Triton", retraite historique de nombreux chais d'État...

**Circuit individuel "Sur la piste des trappeurs"**  
Partez à la découverte de la forêt canadienne ! Vous emmenez les pistes

Collecte informations déclaratives



Partagez dès maintenant nos offres avec vos ami(e)s !

EXPEDITEUR :

Prénom  Nom   
E-mail\*

DESTINATAIRES :

Prénom  Prénom   
Nom  Nom   
E-mail  E-mail

Valider

\* Champ obligatoire

# Communication B2C

## Campagnes acquisitions.

Animation des newsletters par des jeux concours. Acquisition de 25.000 adresses Email en 1 mois).



### PROMOTIONS

#### Promo circuit : Canadavision 12 jours "Spécial"

Pour ceux qui ne veulent rien rater, tout en prenant leur temps...

➤ **1705 € HT/pers.**

Départ le 24 août 2006.



#### Promo vol : Paris • Montréal

Visitez la deuxième plus grande ville francophone du monde !!!

➤ **443 € TTC/pers.**

Pour certaines dates en octobre.



### QUOI DE NEUF AU CANADA ?



#### Festival des films du monde de Montréal

Du 24 août au 4 septembre 2006, Montréal fait son cinéma ! La ville multiculturelle accueille des artistes cinématographiques du monde entier, pour le plus grand plaisir du public qui vivra un événement fascinant.

#### ➤ Week-end Bonjour Montréal

Liberté, flexibilité et plaisir: votre séjour selon vos envies! Profitez des charmes cosmopolites de cette ville festive et dynamique qui promet de vous faire vivre bien des émotions...

#### Festival de l'Oie Blanche de Montmagny



# Communication B2C

## Campagnes acquisitions.

Campagne recrutement (Jeu-concours) avec notion de marketing viral.



**GRAND JEU  
CONCOURS**

**Canadavision.fr**  
Une collection Vacances Transat

**JOUEZ**   
et **GAGNEZ**  
**10 GRANDS**  
voyages de rêve  
au **Canada !**

**Jouez**

**Rendez-vous sur  
Canadavision.fr**

Visitez les grands  
espaces Canadiens  
dont vous avez  
toujours rêvé !

# Communication vers les particuliers : Résultats obtenus.

- **Grâce au succès du parrainage des newsletters mensuelles et à l'intégration de jeu-concours, Vacances Transat diffuse actuellement ses newsletters auprès de 80 000 contacts B2C.**



# Communication B2C (Clients Vacances Transat)

Mise en place d'une **enquête de satisfaction** auprès des clients voyageant avec Vacances Transat.

Questionnaire en ligne, envoyé automatiquement 15 jours après le retour de vacances des clients

**Programme Qualité Satisfaction Clients**

A propos du dernier voyage que vous venez d'effectuer avec Vacances Transat, veuillez nous indiquer :

Votre aéroport de départ ?

Votre aéroport d'arrivée ?

Le nom de votre compagnie aérienne ?

Quelle est votre appréciation générale concernant votre dernier voyage avec Vacances Transat ?

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très Insatisfaisant

Quelle est votre appréciation globale concernant le rapport qualité/prix ?

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très Insatisfaisant

Pour chacun des thèmes suivants merci d'indiquer votre niveau d'appréciation :

**Votre Accueil à l'aéroport de départ**

Signalétique  Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très Insatisfaisant

Qualité de l'accueil  Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très Insatisfaisant

**Votre Accueil à l'aéroport d'arrivée**

Qualité de l'accueil  Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très Insatisfaisant

**Votre Transport aérien**

Ponctualité  Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Qualité de la restauration à bord  Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Qualité du service à bord  Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Confort à bord  Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

**Votre séjour à l'hôtel (hors circuit accompagné, circuit individuel et croisière / voir question suivante)**

Nom de votre hôtel

Situation / équipement



# Enquête de satisfaction :

## Résultats obtenus

- **34% de répondants.**
- Données baromètre satisfaction :
  - 84% des clients déclarent être satisfaits ou très satisfaits de leur voyage avec la marque. (Mise en place « Alertes insatisfaction » = réactivité immédiate de notre direction qualité).
- Levier reconnaissance : 94% des répondants recommanderont la marque Vacances Transat.

 **VACANCES  
transat**  
Voyagez sous une bonne étoile



# Bilan performances campagnes E-mailing Vacances Transat.

- **Résultats très satisfaisants aussi bien en B to B qu'en B to C :**
  - Taux d'ouverture moyen de **41%**,
  - Taux de clic pouvant atteindre **30%**,
  - Taux de désabonnement faible **< 0,10%**



Merci de votre attention.

  
Voyagez sous une bonne étoile

