



# travelski

SKIING MADE SIMPLE

# Brief audit BDD et segmentation client

# Contexte & Objectifs

## Contexte

Travelski propose des séjours packagés au ski dans les Alpes françaises.

Travelski souhaite **renforcer sa connaissance client** et **optimiser sa stratégie CRM** pour améliorer la conversion, le réachat et le cross selling.

## Objectifs

1. Audit de la base de données CRM pour identifier les segments client et analyser leur comportement.
2. Segmentation client avancée pour définir les clusters à forte valeur ajoutée.



# Périmètre

- Profondeur d'historique : données clients sur 4 dernières années
- Marché UK, NL France - avec un focus sur la France et notre clientèle B2C
- Taille de la base FR : 990K contacts (13% clients / 87% prospects)

## Sources disponibles

- Outil de marketing automation Selligent (tables contacts, bookings, relationnelles)
- Outil call center ViaDialog
- Outils de collecte des avis clients - Migdal Reviews (outil maison – exports excel possible avec adresse mail des clients)



# Enjeux et méthode – à challenger

## **Phase 1 : Audit – comprendre la structure de la BDD**

- Cartographie de la base clients & prospects (par pays et verticale)
- Analyse transactionnelle (taux de réachat, fréquence, panier moyen) et mapping produit / destinations / prestations / saisonnalités etc
- Identification des segments via des modèles RFM et Lifestage (Analyse de la LVT croisée par verticale)

## **Phase 2 : Segmentation (par verticale et croisée par portraits types) – détecter les segments à forte valeur**

- Création des clusters en fonction du comportement et de la valeur client
- Matrices de passage et évolution des segments
- Profiling des clients avec critères socio-démo et préférences (personas)



# Livrables

- Rapport d'audit détaillé de la base de données et recommandations d'optimisation
- Segmentation client avec matrice de passage et potentiel de réactivation
  - => *Tableaux de bord et KPIs clés pour le suivi de la performance (export power BI et définition de la segmentation dans Selligent)*



# Merci !