



éthic étapes

nous hébergeons vos passions
havens for your passions

Vers une segmentation commune des clientèles

7 juin 2012 – Dammarie les Lys



éthic étapes

nous hébergeons vos passions
havens for your passions

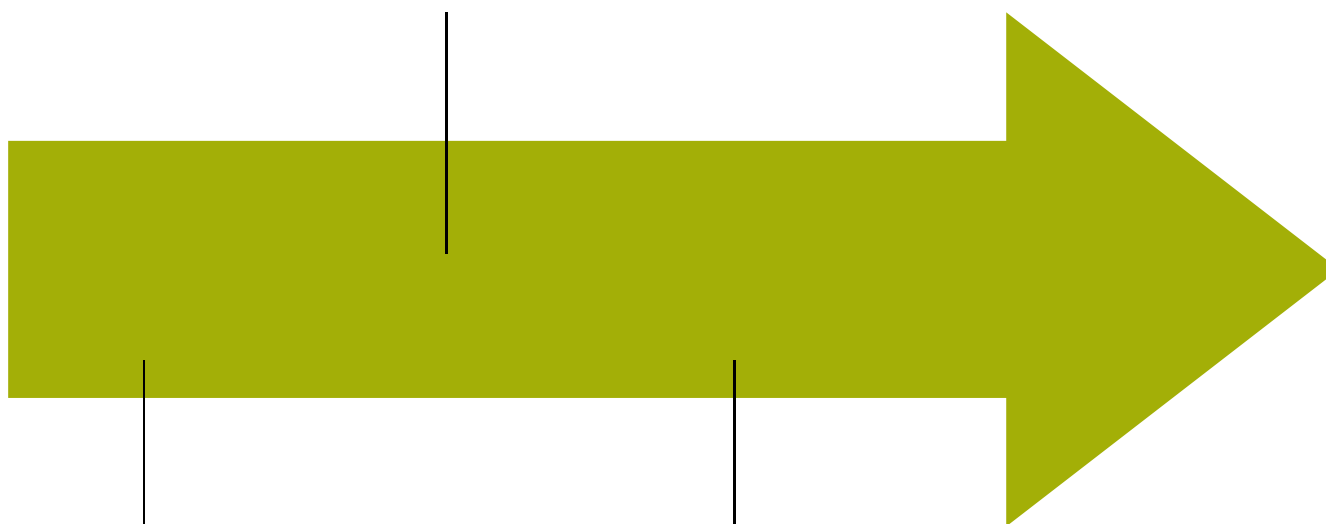
Partie 1

Stratégies et enjeux



Rappel des logiques stratégiques

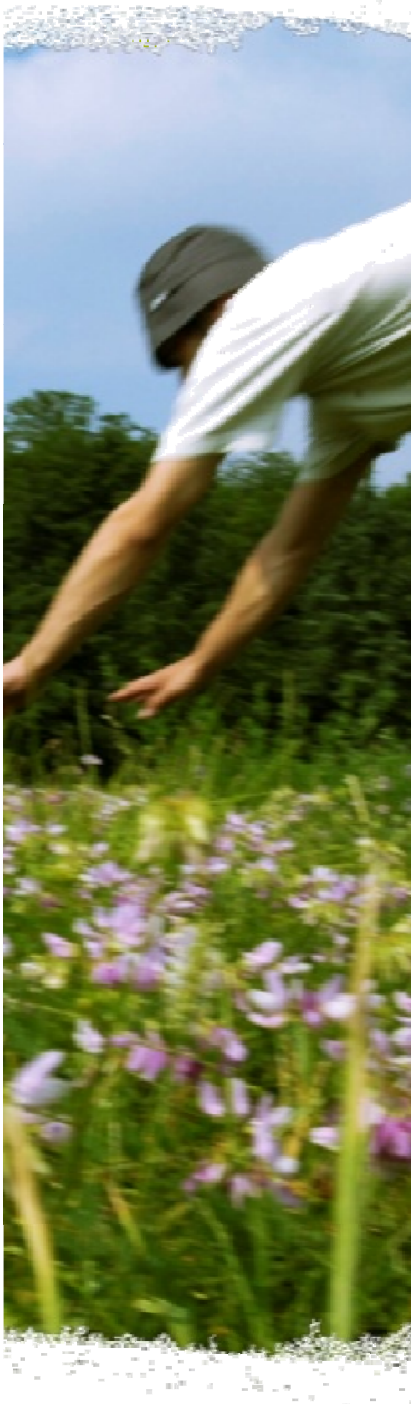
2008 : Mise en place de la politique produits



Vers une
commercialisation

2012 : Travail sur la qualification des
fichiers et mise en place d'un CRM

2005 : Lancement de la marque éthic étapes



Rappel du processus de mutualisation des fichiers et usage du siège

- Appels à fichiers lancés par le siège : permet aux éthic étapes volontaires de mettre à disposition certains de leurs fichiers clients pour enrichir une action ciblée.
- Une procédure simple : un document excel comprenant un onglet « accord » et un onglet « fichier » avec les entêtes des colonnes à renseigner prédéfinies.
- De bons retours suite aux appels à fichiers lancés.
- Le principal frein évoqué par les centres : **un manque de qualification de leurs fichiers.**



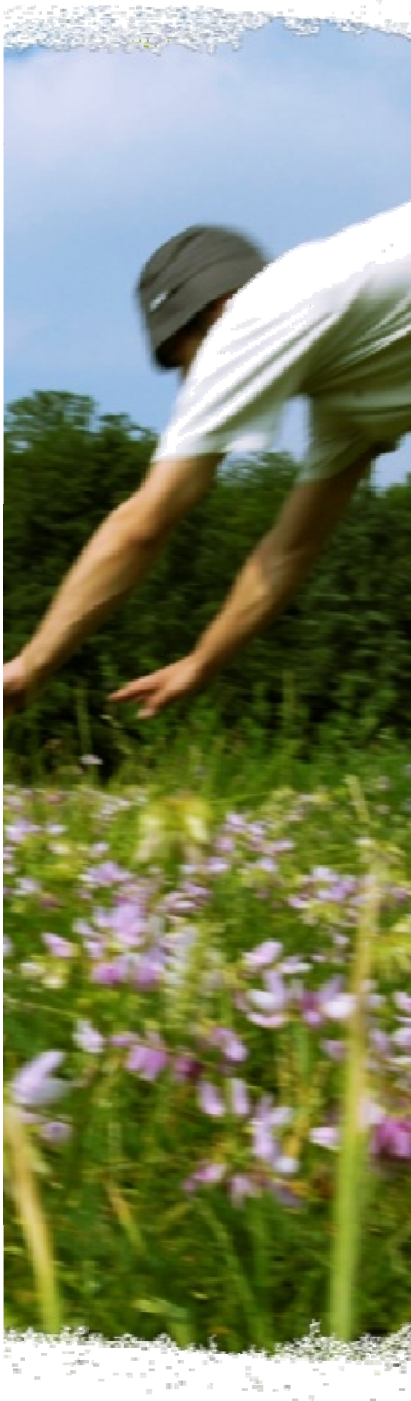
Les intérêts de la mutualisation des fichiers au sein du réseau

Pour le réseau :

- Renforcer l'autopromotion au sein du réseau
- Une plus grande efficacité des actions marketing du réseau assurant une portée plus large et la meilleure diffusion possible
- Renforcer la qualité de qualification des fichiers au sein du réseau et la pertinence des segmentations de clientèle

Pour les centres volontaires :

- Relayer les actions d'e-marketing du réseau auprès de leurs propres clients / prospects
- Entretenir leurs fichiers à moindre coût (informations retransmises par le siège sur les NPAI, adresses erronées...)

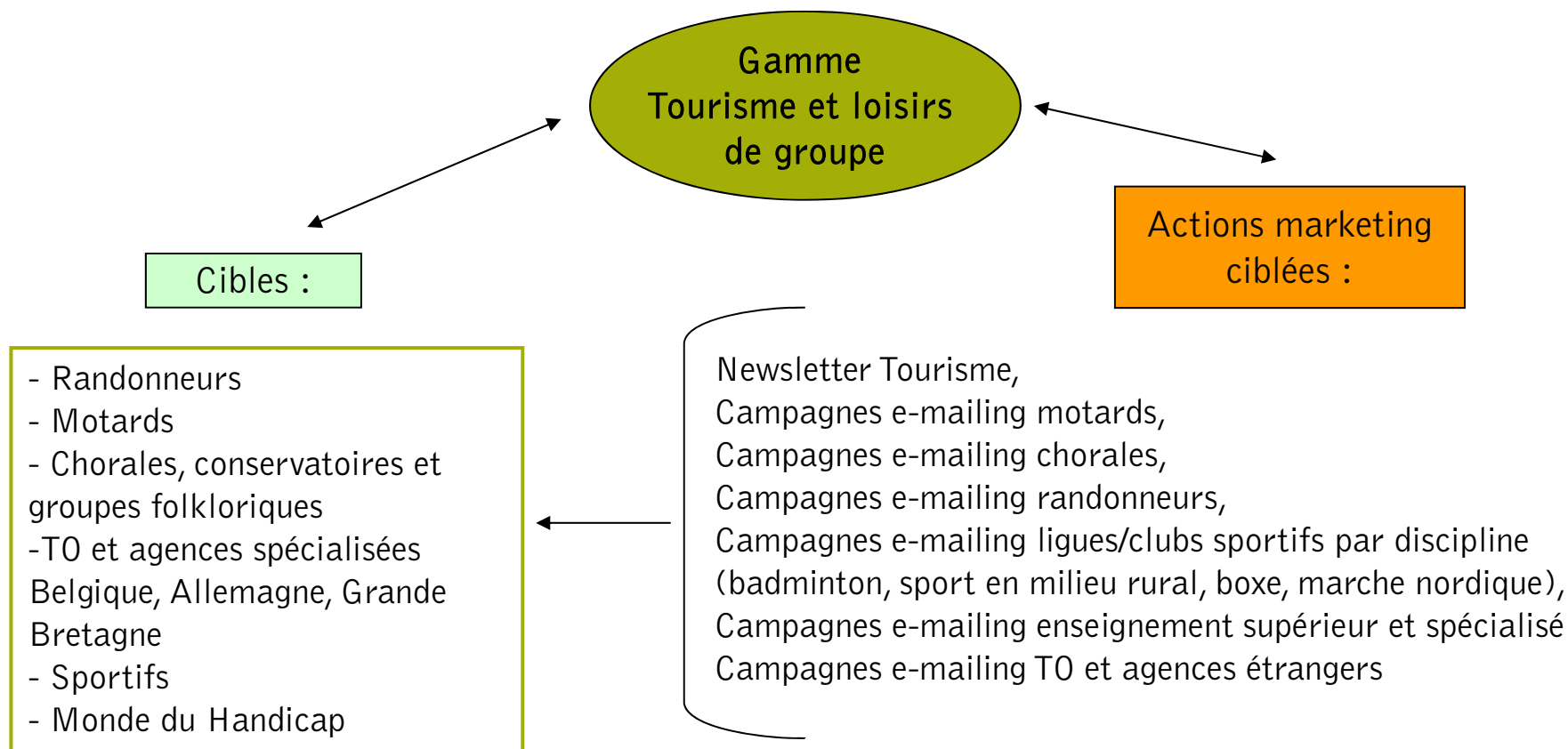


Les enjeux d'une segmentation commune

- Action qui s'inscrit dans le concept de la gestion de la relation client ou CRM (*Customer Relationship Management*) permettant la qualification des fichiers pour un usage marketing.
- S'inscrit dans notre stratégie marketing et répond aux besoins : base de fichiers organisée selon les cibles marketing du réseau afin de mener des actions de communication efficaces et ciblées.
- Organisation de l'information et harmonisation des fichiers
- Outil qualificatif de connaissance des publics et de fréquentation

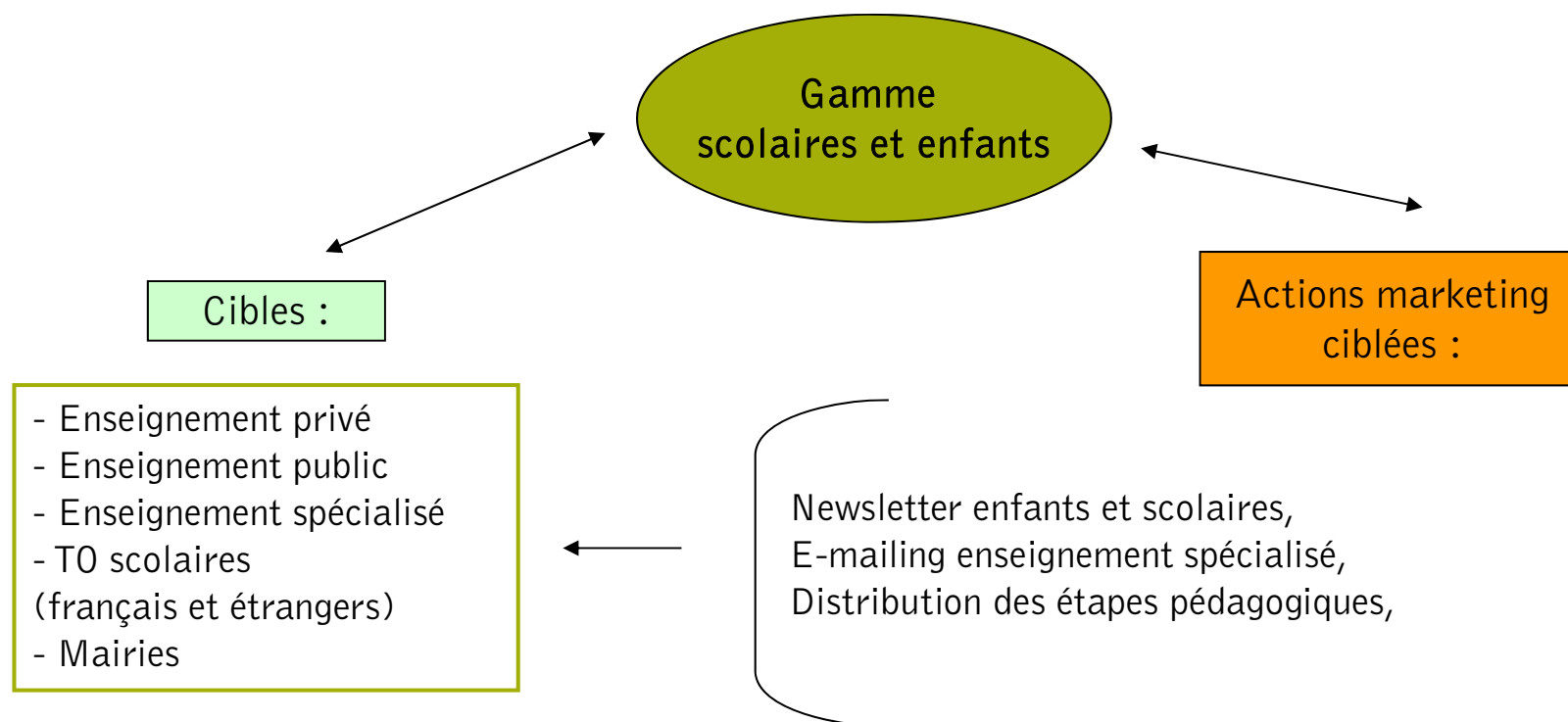
Quelques exemples ...

A partir de la politique produits, 4 gammes/pôles de produits identifiés, générant des classes de produits et des cibles différenciées définies dans le plan 2012-2014 :



Quelques exemples ...

A partir de la politique produits, 4 gammes/pôles de produits identifiés, générant des classes de produits et des cibles différenciées définies dans le plan 2012-2014 :



éthïc étapes

< Qualité, ouverture aux autres,
 développement durable: Est-ce
 que ça vous inspire ? Nous, cela
 nous guide !

éthïc étapes est une association
 qui propose des hébergements
 de qualité partout en France,
 accessibles à tous, et qui ont
 d'un esprit solidaire et
 responsable.

C'est également l'afirmation
 de valeurs fortes avec une
 d'action la rencontre, le
 partage et un engagement
 en faveur du développement
 durable.

Seul, entre amis ou en
 éthïc étapes s'adaptent à
 envies. Dans une an

- 50 hébergements dans les plus belles régions de France
- des chambres de 1 à 5 lits, tarifs préférentiels pour les groupes
- salles d'activités privatisables pour vos répétitions



éthïc étapes

nous hébergeons vos passions
 havens for your passions

Bikers,
faites escale dans les éthïc étapes



Bikers,
faites escale dans les éthïc étapes !

éthïc étapes

nous hébergeons vos passions
havens for your passions

éth'ic étapes

nous hébergeons vos passions
havens for your passions

éth'ic étapes

◁ Besoin d'un break ? Faites une pause et venez découvrir le réseau éth'ic étapes !

Nous vous proposons un hébergement et une restauration de qualité pour les individuels et les groupes où convivialité rime avec confort ! Répartis dans toute la France, nos 50 centres sont ouverts toute l'année !

éth'ic étapes c'est également l'affirmation de valeurs fortes avec pour principe d'action la rencontre, l'accessibilité à tous et un engagement en faveur du développement durable. Acteur touristique reconnu pour ses engagements responsables, nous soutenons des valeurs dans lesquelles s'inscrivent des pratiques vécues au quotidien.

- 50 hébergements dans les plus belles régions de France
- des chambres de 1 à 5 lits, tarifs préférentiels pour les groupes
- une démarche durable globale, 5 centres éco-labellisés

Dammarié Les Lys - séjour royal à Fontainebleau

Partez à la découverte des trésors de l'Île de France, ses forêts, la Seine, ses châteaux... Au cœur de la forêt domaniale de Fontainebleau, l'éth'ic étapes CIS Le Bois du Lys vous accueille dans un cadre naturel privilégié aux portes de Paris !

• *Découvrir le centre*

Saint Malo - Escapade nature en Pays Celtique

Anses sableuses, falaises abruptes, estuaire valonné et sinueux de la Rance ou bocage verdoyant, le Pays de St-Malo vous comblera par sa diversité. Venez vous ressourcer à l'éth'ic étapes Patrick Varanoot.

régions de
entiels

pour un périple nature
s, c'est l'éth'ic étapes
ante à quelques
confortable et

é ? A vos roadbooks,
I Cenis ! Venez

Quelques exemples...



éthïc étapes

nous hébergeons vos passions
hébergés par votre passion



ETHIC ETAPES ?

Boostez vos projets, partez en séjour scolaire dans les éthïc étapes !

Confiez-nous vos souhaits et nous vous offrons les clés de nos régions. Partenaires de nombreux artisans, sites culturels, prestataires sportifs et acteurs locaux, les éthïc étapes sont à votre écoute pour construire un séjour qui illustre le spirit de programme que vous souhaitez.

• Lire la suite

L'ACTUALITE



• Lire la suite

L'important, c'est ce que l'on fait

éthïc étapes a initié depuis 2005 une démarche de développement durable qu'elle applique au quotidien :

Connaître

Rhéal, le village éthïc étapes, les hôtels de la région, le quotidien privilégié de nos membres, le nombre de séjours, une belle sélection de séjours.

• Lire la suite





éthïc étapes

nous hébergeons vos passions
hébergés par votre passion

La newsletter d'éthïc étapes

• Lire la suite

Façonnez votre séjour idéal à la montagne
 Vous êtes plutôt 100% ski dans les Alpes, sortie raquettes entre amis dans le Jura ou balade en traîneaux dans le Massif central?
[* Lire la suite](#)



Villes durables, villes vivantes, villes natures, villes cultures...
 La ville se décline aujourd'hui selon toutes les envies. Loin des itinéraires touristiques classiques, de nouvelles possibilités s'ouvrent aux visiteurs curieux et avides de rencontres.
[* Lire la suite](#)

éthic étapes s'engage pour un tourisme durable
 Notre coup de cœur de ce début d'année: venez signer le pacte national pour un tourisme durable, dont le réseau éthic étapes est partenaire et signataire.
[* Lire la suite](#)

Accueillir, c'est notre culture
 Accueillir, c'est un métier. Chez nous, c'est aussi une culture. Nous ne nous contentons pas de vous recevoir, nous sommes heureux de le faire.

Citoyens du monde
 Plus de 100 000 étrangers qui passent chez nous chaque année, c'est autant de raisons de rencontrer les autres citoyens du monde.

Tous quelque chose à nous dire
 Toute rencontre est un privilège. Pour nous, pour vous. Et ceux que vous allez croiser chez nous.

en 2012, à vos baskets
 2012, année olympique, sera particulièrement riche en événements sportifs dans les éthic étapes: match amical France-Serbie à Reims, championnats de France d'Athlétisme

Rejoignez-nous sur Facebook...
 La page officielle d'éthic étapes vient d'être publiée. Vous y retrouverez tous les bons plans et actus des éthic

Les besoins identifiés,

Pour le réseau

- Constitution d'une base de donnée solide et qualifiée correspondant aux cibles identifiées par le réseau pour les actions de promotion et de communication (e-mailing, envoi de documentation,...)
- Amélioration de la connaissance des publics, des prestations consommées, des périodes de saisonnalité selon chaque centre/région...
- Constitution d'un outil statistique qualificatif de fréquentation.
- Intégrer une logique de fidélisation du client (suivi et mise en place d'un système adapté).



Les besoins identifiés,

Pour les centres

- Gagner en efficacité grâce à l'organisation de l'information et à l'harmonisation des fichiers : extraction rapide de fichiers qualifiés.
- Un outil statistique qualificatif de fréquentation pour les centres.
- Amélioration de la connaissance des publics, des prestations consommées, des délais entre la réservation et le séjour, du niveau de fidélité...
- Professionnalisation des actions marketing et développement de nouvelles actions
- Professionnalisation de la relation client avec l'intégration de nouveaux outils permettant l'harmonisation avec les logiciels de réservation, le suivi client...



éthic étapes

nous hébergeons vos passions
havens for your passions

Partie 2

Point d'étape méthodologique



Retour sur la méthodologie mise en place



Travail en commission marketing et en atelier au cours de l'Assemblée Générale de janvier 2012 : constitution d'une maquette présentant la segmentation.



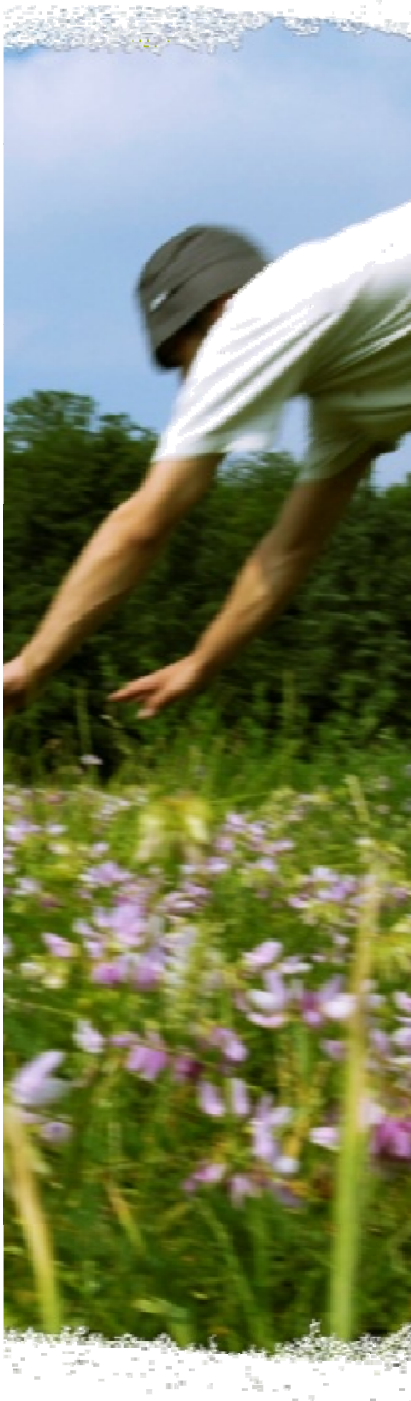
Mise à jour de la maquette pour l'intégration de cette dernière dans un Google Document.



Envoi du document aux 13 centres volontaires pour le test de la segmentation afin de valider la représentativité des clientèles et des fichiers – Retour de 10 centres.



Refonte de la segmentation et réalisation du cahier des charges suite aux remarques et éléments transmis par les centres volontaires.



Présentation du cahier des charges

- Fonctionnement reposant sur la logique d'Hestia : un client est associé à un compte ; un séjour est associé à une facture.
- Distinction en deux grandes parties : la fiche client et la fiche séjour.
- La majorité des informations portent sur le séjour et non sur le client.
- Intégration d'une partie « suivi client » pour les centres.
- Volonté de codifier les réponses au maximum avec l'utilisation de menus déroulants.
- Segmentation détaillée car chaque niveau met en avant des éléments nécessaires aux actions.



éthic étapes

Présentation du cahier des charges

1/ FICHE CLIENT

- Nom du client
- Nom du contact
- Type de client
 - Administration / collectivité
 - CE
 - Entreprise
 - Etablissement scolaire
 - Etablissement de l'enseignement supérieur
 - Institution (médico-social)
 - Ligues / fédérations / clubs sportifs
 - Mouvement confessionnel
 - TO / agence / autocariste
 - TO scolaire
 - Organisme de formation professionnelle
 - Organisme de formation bafa/bafd
 - Particulier
 - Syndicat / mutuelle / coopérative
 - Autre association
 - Autre
- Membre de l'économie sociale et solidaire ? ☐ oui / ☐ non
- E-mail
- Téléphone
- Adresse complète
- Code Postal
- Ville d'origine
- Pays d'origine [liste des pays générée automatiquement par Hestia]
- Référence client
- Prospect / client (case à cocher)
- Date de naissance du client

Suivi client

- Date du 1er contact
- Moyen de connaissance du centre
 - Brochure
 - Site Internet du centre
 - Site Internet éthic étapes
 - Client d'un autre éthic étapes
 - Par le bouche à oreille
 - Par la famille/des amis
 - Via un e-mailing ou une newsletter
 - Insertion publicitaire (préciser via quel support)
 - Sur un salon/workshop (préciser lequel)
 - Autre : ...
- Langue du client (choix de réponse dans un menu déroulant)
- Avez-vous déjà fréquenté un autre éthic étapes ?
- Actions réalisées auprès du client (envoi de brochure, e-mailing, newsletter, campagne facebook, ...)
- Informations complémentaires



éthic étapes

Présentation du cahier des charges

2/ FICHE SEJOUR

- Date de prise de contact
- Date de réservation
- Date d'arrivée
- Date de départ
- Type de participants
 - Individuels
 - backpackers / jeunes
 - familles
 - mobilité professionnelle
 - hébergement d'urgence
 - Groupes
 - affaires
 - loisirs
 - sportifs (fédérations/clubs)
 - scolaires
 - ACM
 - Handicap
 - enseignement supérieur

➤ Type de séjour

- Affaires

- Séminaire / réunion
- Incentive
- Mobilité professionnelle
- Stages et formation professionnelle

- Loisirs

- Séjour randonnée
- Séjour motards
- Séjour chorales, conservatoires, groupes folkloriques
- Séjour loisirs adaptés
- Autres séjours loisirs

- Stages sportifs (fédérations/clubs) - *[sport par sport]*

- Cyclotourisme
- Badminton
- Sport en milieu rural
- Boxe
- Marche nordique
- ... *liste déroulante des autres sports*

- Scolaires

- Classe de découverte primaire
- Voyage d'étude niveau collège - lycée
- Voyage d'étude enseignement supérieur
- Accueil de groupes d'enfants (hébergement)
- Accueil Collectif de Mineurs

- Tourisme / Vacances

- Événementiel / manifestation sportive, culturelle
- Séjour culturel
- Séjour touristique adapté

- Hébergement social

- Autre :

➤ Tranches d'âge

- Enfants (moins de 12 ans)
- Adolescents (12 - 18 ans)
- Jeunes (18 - 35 ans)
- Adultes (35 - 60 ans)
- Seniors (60 ans et +)
- Mixtes (familles, groupes...)

➤ Nombre de pax

[liste des pays générée automatiquement par Hestia]

➤ Nationalité des participants

[liste des pays générée automatiquement par Hestia]

➤ Région d'origine des participants (si français)

[liste des pays générée automatiquement par Hestia]

➤ Prestation consommée

- Hébergement + petit-déjeuner
- Salles
- Restauration
- Forfaits avec activités



éthic étapes

nous hébergeons vos passions
havens for your passions

Partie 3

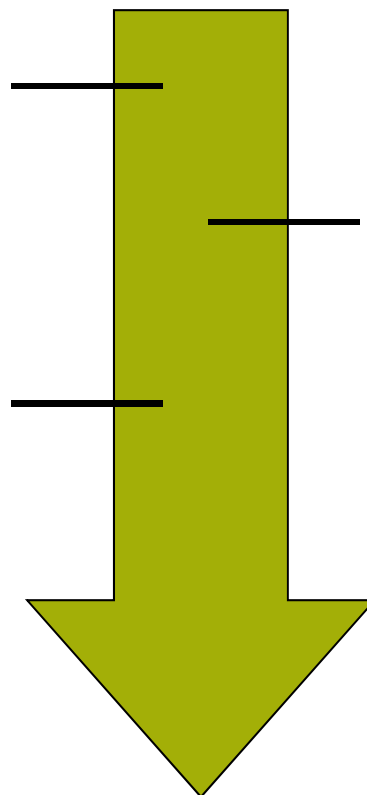
Objectifs et retro-planning

Calendrier et objectifs

État des lieux des logiciels de réservation utilisés dans le réseau

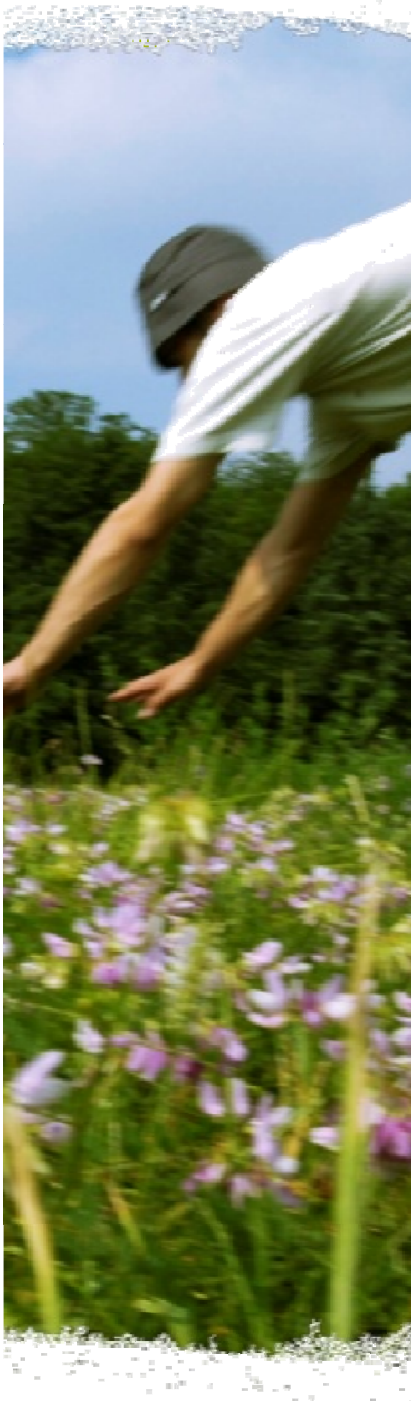
Juillet : relance du dossier auprès d'Adequat Système (Hestia équipe une quinzaine de centres).

Négociation avec Hestia pour le développement de sous-rubriques et de menus déroulants.



Définition de la mise en œuvre par le Comité Directeur

1er janvier 2013 : mise en place de la segmentation commune dans les centres du réseau.



Mise en place

- Il serait pertinent que les centres intègrent leurs réservations en remontant sur 1 à 2 ans.
- La segmentation commune concerne tous les centres même ceux qui n'ont pas de logiciel de réservation (File Maker Pro, Excel, ...).
- Elle s'intègre dans une logique d'harmonisation des outils et logiciels de réservation des centres



éthic étapes

nous hébergeons vos passions
havens for your passions

merci de votre attention