

TOURISM@ 2009





*Agir au cœur de ma base de
données : segmenter, profiler, ...*

Christophe Champoussin
ANAXIA CONSEIL



Base de données ?

CRM / GRC ?

Exploiter ses données

- Pourquoi ?
- Comment ?

Extraire

Segmenter

Analyser

Gestion de projet



Base de données ?

CRM / GRC ?

Exploiter ses données

- Pourquoi ?
- Comment ?

Extraire

Segmenter

Analyser

Gestion de projet



Définition

Tout fichier ou ensemble de fichiers organisés logiquement

Exemples

- Logiciel métier / PMS
- CRM
- Excel
- Access
- ...



Base de données ?

CRM / GRC ?

Exploiter ses données

- Pourquoi ?
- Comment ?

Extraire

Segmenter

Analyser

Gestion de projet



Définition

Customer Relationship Management Gestion de la Relation Client

Ce terme peut recouvrir de nombreux concepts mais, de manière synthétique, il s'agit de :

- Gérer les relations avec ses prospects et clients
- Suivre des campagnes, l'efficacité de telle ou telle opération, l'évolution du C.A. ;
- Définir des tableaux de bord et indicateurs (par client, vendeur, équipe, ...)
- ...



La mise en œuvre d'un CRM est un projet qui peut s'avérer long.

Mais ce n'est heureusement pas une étape obligatoire pour effectuer des campagnes marketing !



Base de données ?

CRM / GRC ?

Exploiter ses données

- Pourquoi ?
- Comment ?

Extraire

Segmenter

Analyser

Gestion de projet



Pourquoi ?

Prospection : par exemple pour des opérations de parrainage

Mais surtout pour de la **fidélisation** :

- Carte de fidélité
- Offre promotionnelle
- ...

→ **Commencer par exploiter ses propres données**



Comment ?

1. Extraire
2. Segmenter
3. Effectuer des campagnes ...
4. ... et mesurer les retours !!



Base de données ?

CRM / GRC ?

Exploiter ses données

- Pourquoi ?
- Comment ?

Extraire

Segmenter

Analyser

Gestion de projet



1. Connaître la « structure » des données

2. Y avoir accès

- Direct
- Export

3. Définir le « quoi »

- Informations
- Période
- Sous sélection
- ...



Base de données ?

CRM / GRC ?

Exploiter ses données

- Pourquoi ?
- Comment ?

Extraire

Segmenter

Analyser

Gestion de projet



Segmenter ???

Il s'agit de « découper » son fichier clients selon des critères bien définis, critères que l'on peut bien sûr cumuler. On peut ainsi adresser des offres et messages ciblés et ainsi optimiser le taux de retour.

- Origine (cf. définition)
- Nationalité
- Géo-localisation
- Particuliers / Professionnels
- Nombre de nuitées
- ...

Et tout autre critère présentant un intérêt.



Origine ???

Il s'agit d'identifier la « provenance »
du client :

- Réservation par l'entreprise
- Réservation sur le Web :
 - Expédia
 - Booking
 - HRS
 - Direct via le site de la société
 - ...
- Réservation par téléphone
- ...

Il est donc utile (voire indispensable) de pouvoir
stocker cette donnée dans l'outil de réservation
afin de l'utiliser a posteriori.



Quelques exemples simples de segmentations et analyses sous un outil connu de tous : Excel®

Base (volontairement simplifiée) = nuitées, C.A., source et date de dernière réservation par client sur une année



Onglet	Description
Clients	Segmentation par utilisation des filtres
TCD1	Source des réservations : C.A. en valeur
TCD2	Source des réservations : C.A. en %
SST1	C.A. par entreprise
SST2	Utilisateurs des chambres doubles
DDR-Pro	Clients professionnels par date de dernière réservation



Base de données ?

CRM / GRC ?

Exploiter ses données

- Pourquoi ?
- Comment ?

Extraire

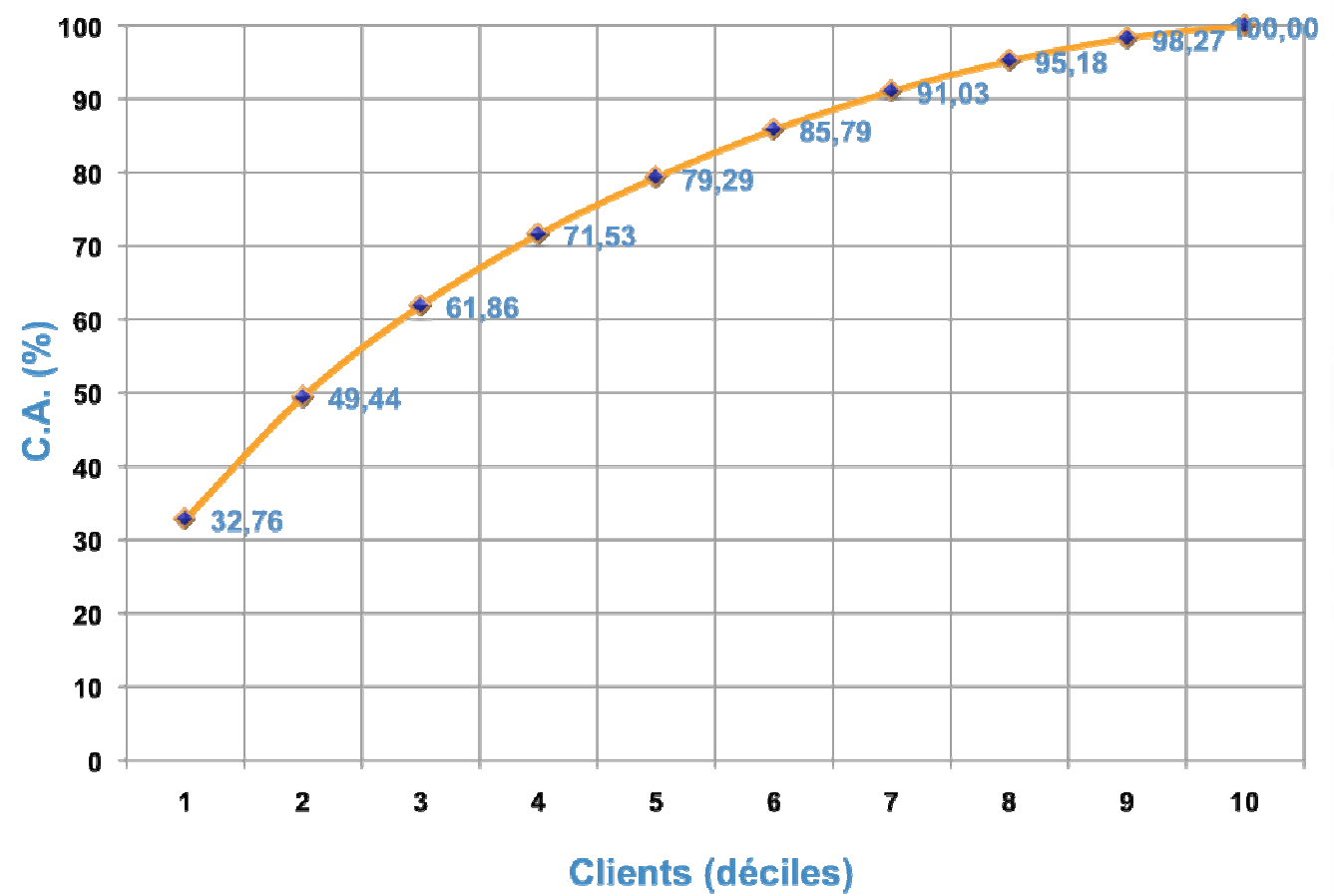
Segmenter

Analyser

Gestion de projet



Courbe de concentration des clients





Base de données ?

CRM / GRC ?

Exploiter ses données

- Pourquoi ?
- Comment ?

Extraire

Segmenter

Analyser

Gestion de projet



Points clés

1. Définir son besoin

- Quelle opération est-ce que je souhaite mener ?
- Sur quoi segmenter ?
- À quelles données ai-je accès ?
- ...

2. Rédiger un cahier des charges !!!

3. Suivre le projet (étapes)