

E-commerce et voyage:

De l'emailing à la réservation en ligne: Convertissez plus !



Partenaire de l'étude : **emailvision**





Lyon, le 27 Juin 2012

Pour leur 5ème collaboration, Altics et Emailvision s'intéressent au secteur du voyage.

Grâce à cette étude, découvrez **les attentes et le comportement** de vos utilisateurs.

Boostez votre acquisition avec des objets incitatifs contenant **des offres** et du « **soleil** », et proposez **plusieurs offres** dans votre contenu.

Convertissez en **facilitant la recherche** avec les critères clés : **destination, date et lieu de départ**. **Rassurez** vos e-shoppers tout au long du process et après la réservation.

Enfin, n'hésitez pas à **solliciter** vos clients et à les **fidéliser** avec des **offres adaptées** à leurs besoins.

L'équipe Altics vous souhaite bonne lecture et ... bonnes vacances !

Johan Bravo, Pôle étude

Contactez Olivier Marx
04 72 76 94 00
win@altics.fr

ALTICS
Agence Conseil
e-Commerce
PARIS - LYON



Quelles sont les bonnes pratiques pour vendre au mieux dans le secteur du voyage? Vos communications sont elles toujours aussi pertinentes? Comment booster la performance de vos campagnes emailing et toujours mieux fidéliser?

En s'appuyant sur les **résultats clés** de cette étude et sur des exemples de retours **d'expérience concrets**, ce livre blanc vous guidera pour optimiser vos prochaines communications :

Acquisition, conversion, fidélisation : Comment être prêt pour la saison estivale ?

Vous devez d'abord favoriser la décision d'ouverture grâce à des **objets percutants**. Cela ne s'arrête pas à l'ouverture du message, il vous faut ensuite susciter le plaisir et l'envie. Adaptez votre format de message en fonction du support de réception du message.

Une fois les **préférences de l'abonné** identifiées, envoyer des **offres personnalisées** et adaptées à ses besoins, vous permet d'**augmenter** de manière significative votre **taux de conversion**.

Nous sommes heureux d'être associés à cette étude qui propose un aperçu des meilleures pratiques d'optimisation de vos campagnes.

Découvrez comment mettre au mieux en valeur votre newsletter et augmenter vos taux de clics!

En vous souhaitant une bonne et instructive lecture !

Pascal Charrier, VP Pre-sales EMAILVISION

emailvision 

Découvrez notre expertise

Besoin
d'ACCELERER
votre Chiffre
d'Affaires
e-Commerce ?



 **Testing**
Tests en laboratoires
Tests à distance
Tests à domicile
Tests A/B et MVT
Tests en magasins

 **e-Merchandising**
Maquettes ergonomiques
Maquettes graphiques
Pilotage e-Commerce

 **Coaching**
Projet
e-Commerce
e-Mailing
Formations
e-Commerce Toolbox
Knowledge base
Web analytics

Contactez-nous

Tél: 04 72 76 94 00
win@altics.fr

Sommaire

1. Introduction

- > Méthodologie
- > Les points clés

2. **Acquisition** : provoquez l'envie avec une campagne emailing efficace

- > Adaptez votre stratégie aux attentes
- > Découvrez les objets qui suscitent l'ouverture
- > Séduisez avec des emailings à la hauteur de vos objets

3. **Conversion** : adaptez votre site de réservation aux comportements

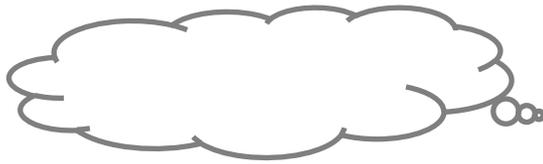
- > Facilitez la recherche par un moteur efficace sur la Home page
- > Informez rapidement lors du process de réservation
- > Rassurez vos utilisateurs tout au long du process

4. **Fidélisation** : maintenez un cycle de vie client via l'emailing

5. Conclusion

6. Annexes

Conventions graphiques



Extrait des propos recueillis lors
des Focus Group



Constats issus du questionnaire



Audit



Constats relatifs à l'audit



Utilisateurs



Constats relatifs aux tests utilisateurs



Conseils



Recommandations et bonnes pratiques

Présentation des marques étudiées

Les marques sont :

- ☛ Carrefour Voyage
- ☛ Club med
- ☛ Go voyage
- ☛ Look voyage
- ☛ Marmara
- ☛ Nouvelles frontières
- ☛ Opodo
- ☛ Relais et château
- ☛ Voyage rive gauche
- ☛ Voyages sncf



Shopping FLUX

Gestionnaire de Flux pour eCommerce

▪ Trafic qualifié

Les comparateurs de prix possèdent un taux de transfo supérieur à la moyenne.



Shopping-Flux.com

▪ Multipliez vos comparateurs de prix et places de marché

▪ A partir de 49€ / mois

2 mois offert avec le code « **ALTICS** » !
 Contactez contact@shopping-flux.com
 Tél. 01 80 87 60 95

Shopping FLUX

Gestionnaire de Flux pour eCommerce



Shopping-Flux.com

- Multipliez vos comparateurs de prix et les places de marché.

- **Trafic qualifié**

Les comparateurs de prix possèdent un taux de transfo supérieur à la moyenne.

- **Transfo optimale/R.O.I**

Calculez votre R.O.I :

- . Par produit
- . Par comparateur
- . Par gamme
- . Par marque

- **A partir de 49€ / mois**

Un mois offert avec le code « **ALTICS** » !
Contactez contact@shopping-flux.com

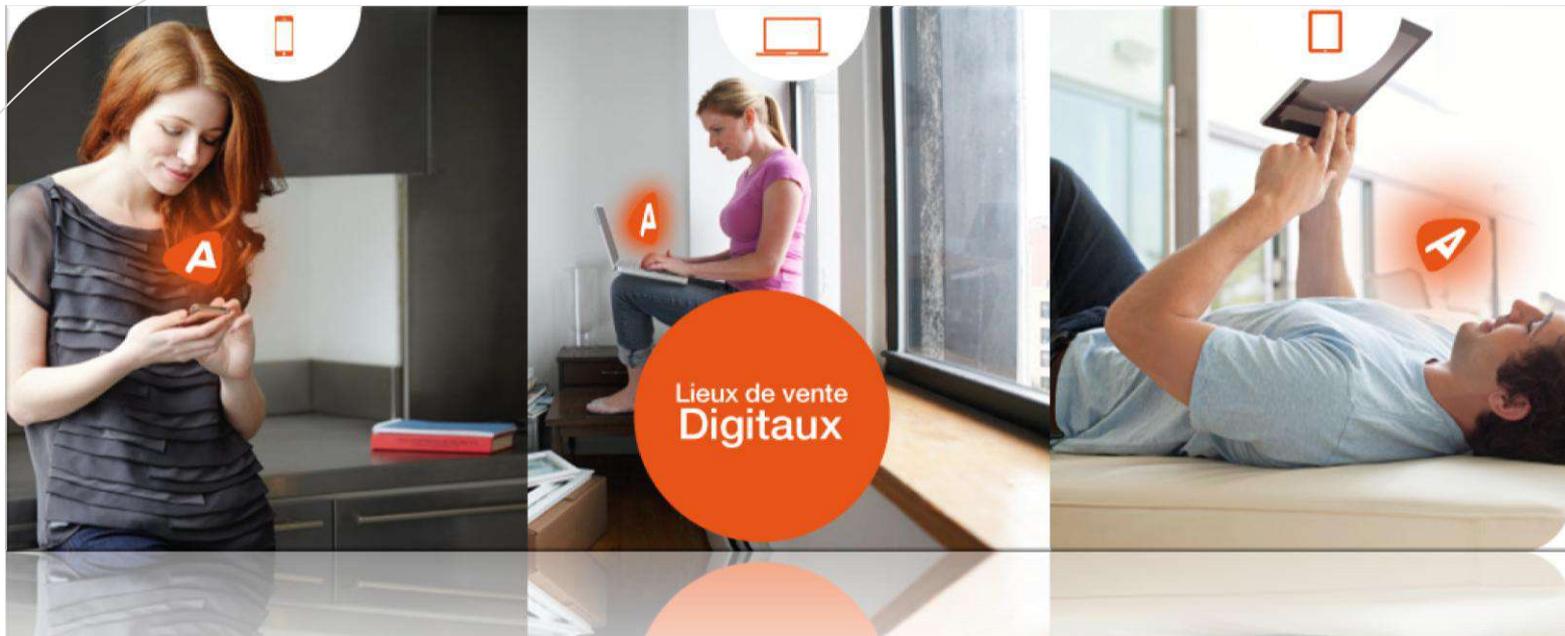
Tél. +33 (0)1 80 87 62 64

Introduction



Introduction

METHODOLOGIE



Les trois jalons de l'étude



Acquisition

Répondez aux attentes utilisateurs dans le secteur du voyage pour une levée de trafic > application à l'emailing



Conversion

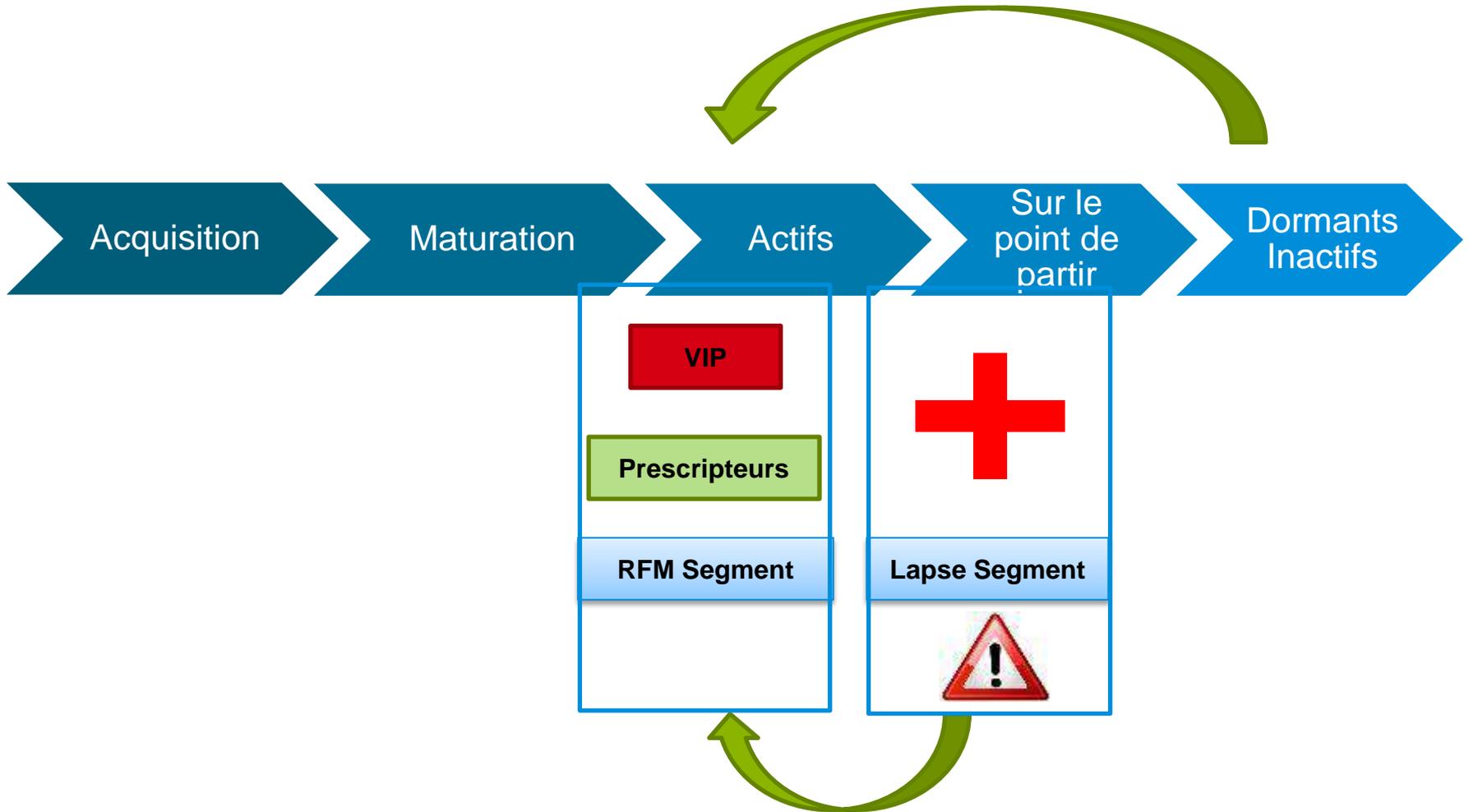
Avec un e-merchandising efficace, une ergonomie intuitive, facilitez la réservation de voyage et augmentez votre taux de conversion



Fidélisation

L'emailing et les outils de fidélisation vont vous permettre de créer un cycle de vie client adapté aux attentes

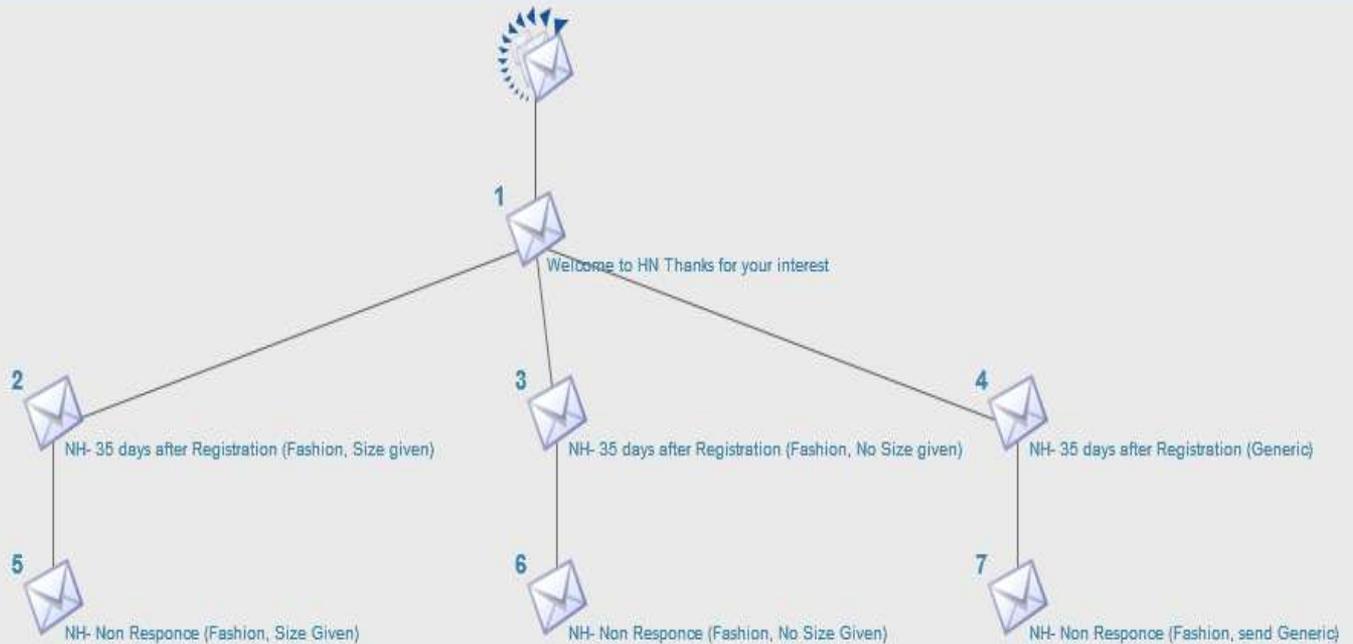
Personnalisation Cycle de vie Client



Gestion de campagnes cycliques



Prévisualisation de la Trigger Campaign



annuler

Remarque : La fonction Post-Click Tracking est activée pour toutes les Trigger Campaigns

Prévisualisation de la Trigger Campaign

Vous créez ainsi un dialogue one-to-one personnalisé avec vos clients qui reçoivent tout au long du Cycle Post Achat des messages ciblés et personnalisés, avec deux principaux objectifs :

- > Vendre des produits additionnels ou complémentaires,
- > Collecter des informations stratégiques qui seront utilisées dans des communications ultérieures.



Une démarche résolument centrée utilisateurs

Démarche d'investigation

14 utilisateurs ont été recrutés pour participer à un focus group. Il s'agit d'une méthode d'étude qualitative regroupant des personnes ciblées, qui permet de recueillir leurs opinions et leurs attentes.

115 personnes ont répondu à un questionnaire basé sur 1000 envois, afin de valider quantitativement les attentes et les comportements des utilisateurs réservant leur voyage en ligne.

Les phases de l'étude :

1. Les attentes et comportements de réservation de voyage ont été recueillis à travers 2 focus group
2. Des emailings ont été proposés pour évaluer la décision d'ouverture, basé sur l'objet.
3. Le contenu de ceux-ci a, ensuite, été jugé afin de savoir si celui-ci répondait aux attentes suscitées par l'objet.

Labos de tests

- 1 salle de test interne (glace sans tain & sonorisée)



Votre présence
derrière la
glace sans tain

| Salle d'observation avec glace sans tain



| Salle d'observation sonorisée



| Test d'Eye Tracking





Un recueil de données variées

Croisement de données

Les utilisateurs nous ont exprimé leurs attentes et leurs comportements concernant la réservation de voyage en ligne. Pour ce faire, nous avons utilisé la méthodologie des focus group et du questionnaire.

Un audit a également été réalisé à l'aide d'une grille ergonomique.

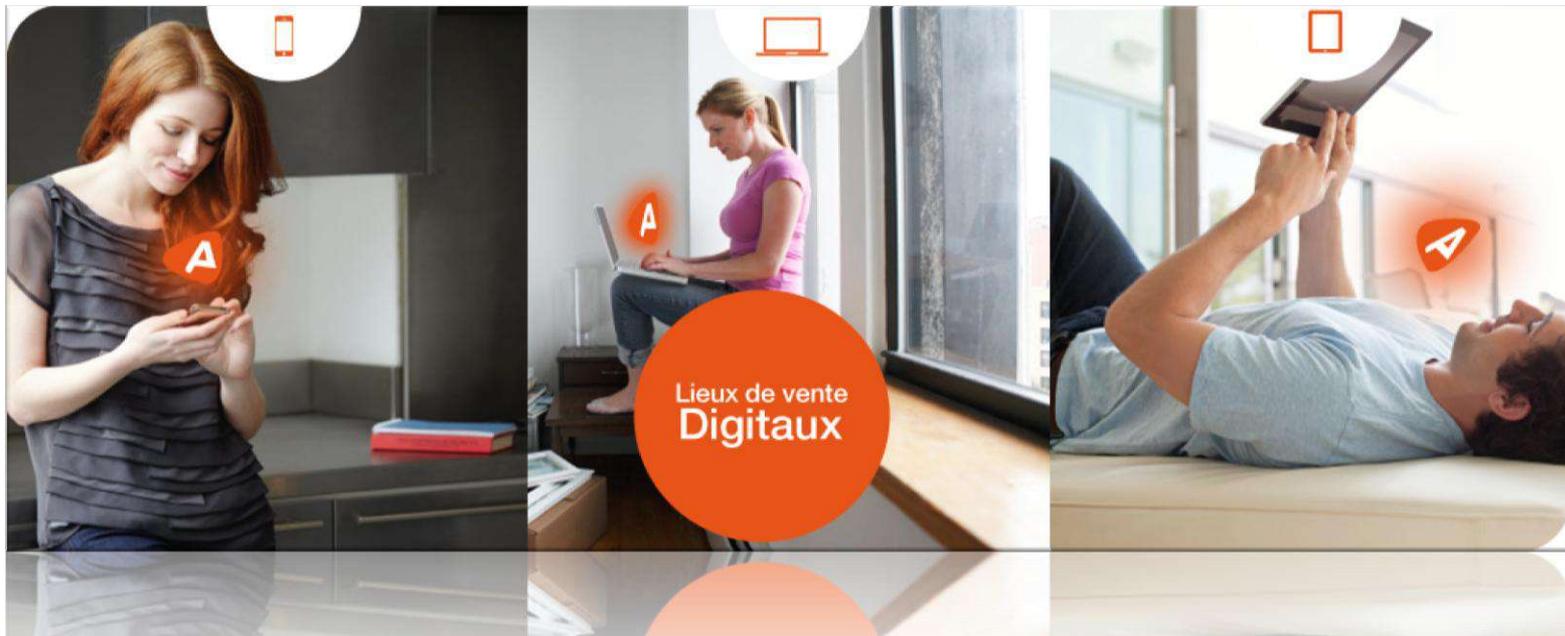
Le tableau ci-contre présente le croisement des méthodes de tests utilisées lors de cette étude.

Chaque pictogramme associé à une méthode vous permettra de repérer la source des données au sein de ce document.

	Audit	Questionnaire	Focus group
			
Acquisition	✓	✓	✓
Conversion	✓	✓	✓
Fidélisation	✓	✓	✓

Introduction

> POINTS CLÉS DE L'ETUDE



Les points clés de l'étude

Acquisition

1. Soyez prêt pour la saison été : 72 % des voyageurs réservent un mois avant
2. Favorisez l'ouverture avec un prix, les mots 'vente flash' et 'soleil'
3. Respectez les attentes : 79 % préfèrent un emailing avec plusieurs offres

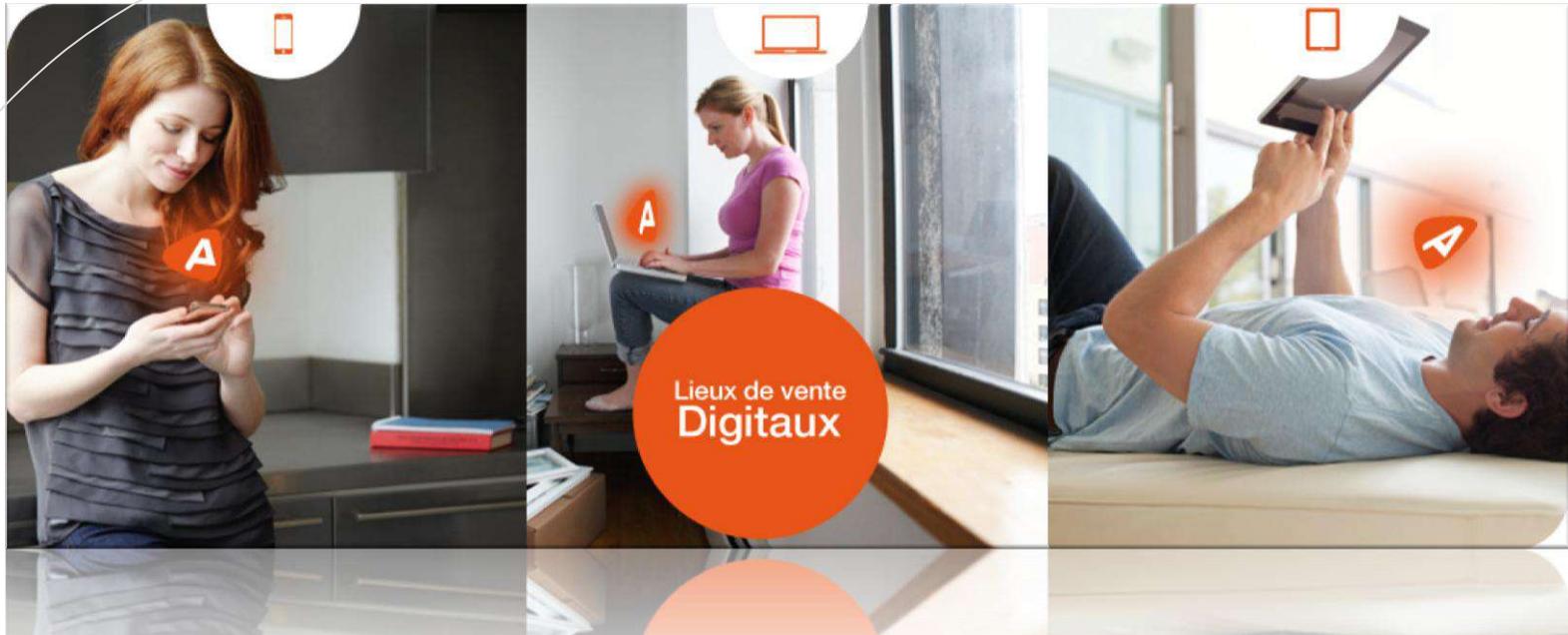
Conversion

1. Priorisez les critères clés de la recherche : Où ? Quand ? D'où ?
2. Renseignez rapidement sur la prestation, jugée indispensable à 95%
3. Rassurez vos voyageurs : 44% consultent les avis clients

Fidélisation

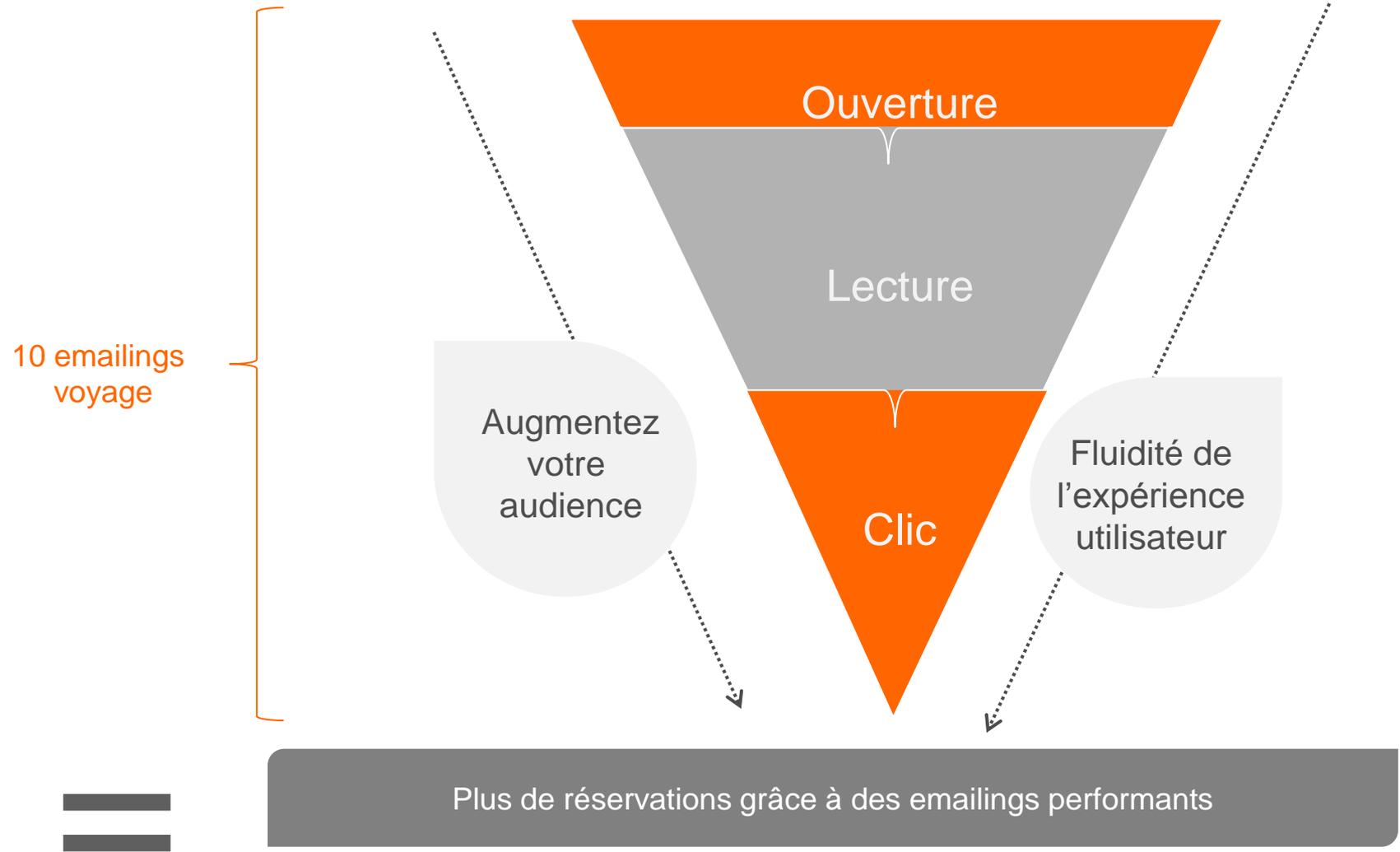
1. Démarquez-vous dès l'inscription : un bon plan de bienvenue !
2. Proposez un questionnaire de satisfaction, 93 % y sont favorables
3. Ecoutez vos clients : 81% ne veulent pas payer plus que l'an passé

Provoquez l'envie avec une campagne emailing performante



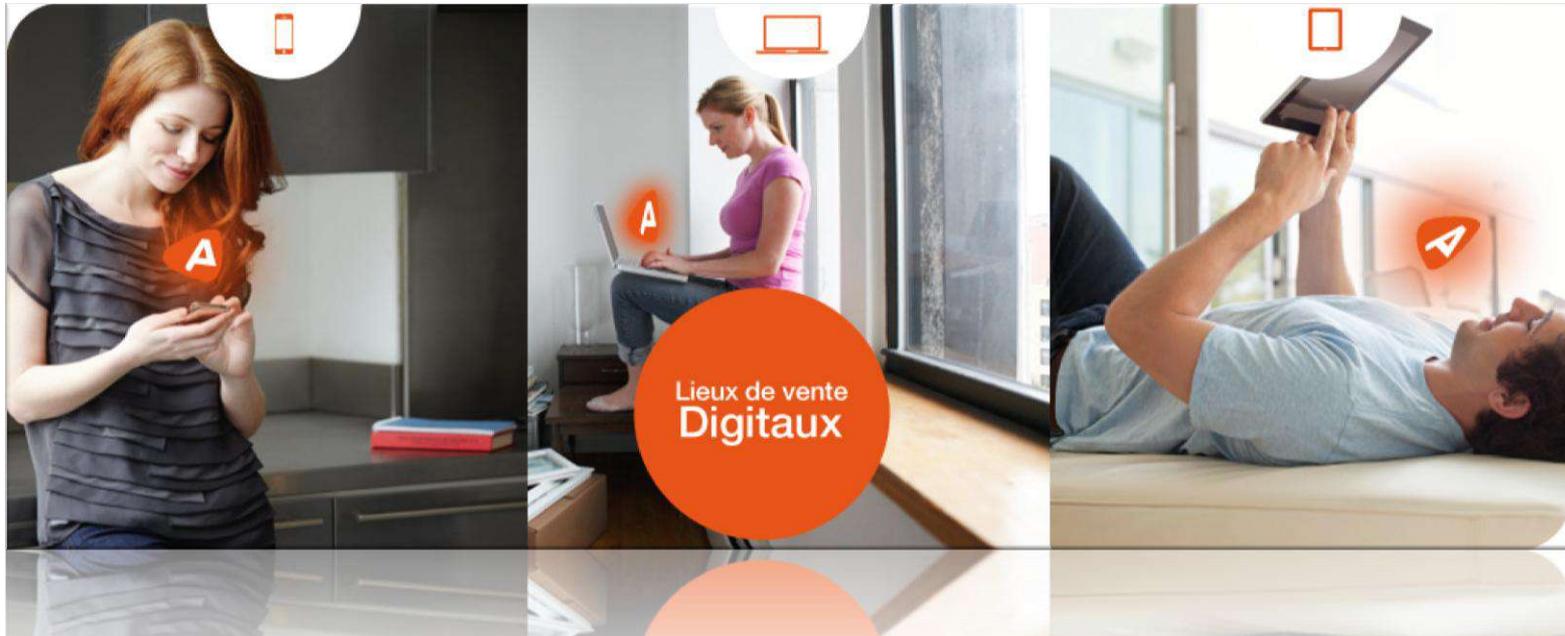
Entonnoir de conversion

Entonnoir de conversion de l'emailing



Provoquez l'envie avec une campagne emailing performante

- >ADAPTEZ VOTRE STRATÉGIE AUX ATTENTES
- >DÉCOUVREZ LES OBJETS QUI SUSCITENT L'OUVERTURE
- >SÉDUISEZ AVEC DES EMAILING À LA HAUTEUR DE VOS OBJETS



Connaissez-vous
VRAIMENT vos
prospects/clients ?



- Qui sont-ils ?
- Que pensent-ils de votre offre ?
- Comment perçoivent-ils votre site ?
- Êtes-vous meilleur que la concurrence ?

Contactez-nous

Tél: 04 72 76 94 00
win@altics.fr



ANTICODE
EN MODE 42 ET

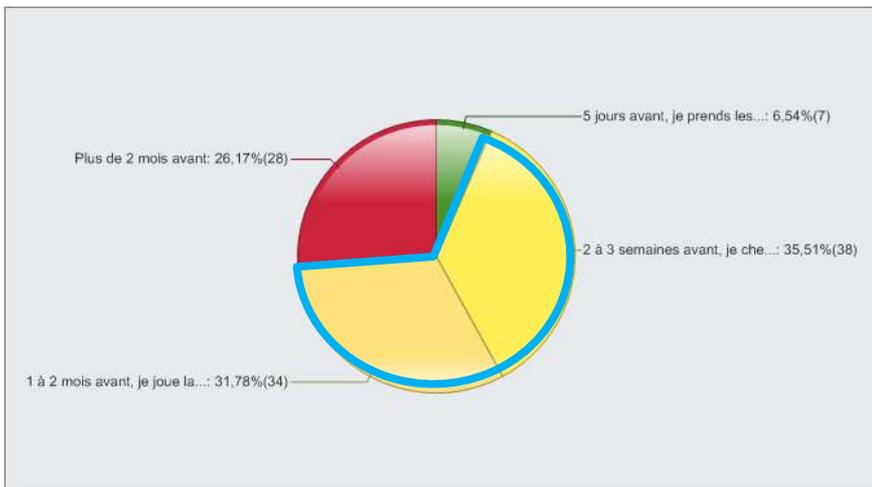


HomeMaison.com
Le 1^{er} spécialiste décoration Rideaux, Voilages, Coussins sur internet



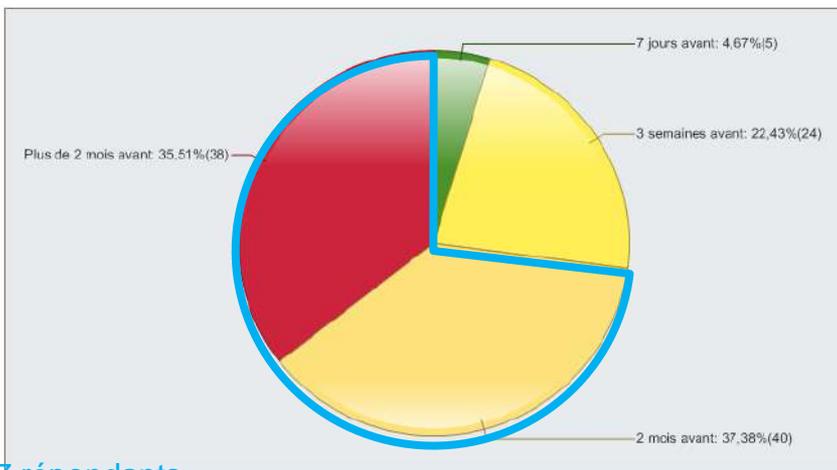
Ajustez vous au timing des utilisateurs

Combien de temps avant vos vacances réservez-vous votre voyage ?



Les utilisateurs déclarent réserver leur voyage environ 1 mois avant la date de départ prévue. Cette donnée a été communiquée lors des focus group et validée quantitativement à **72 %**

Combien de temps avant vos vacances définissez-vous votre destination ?



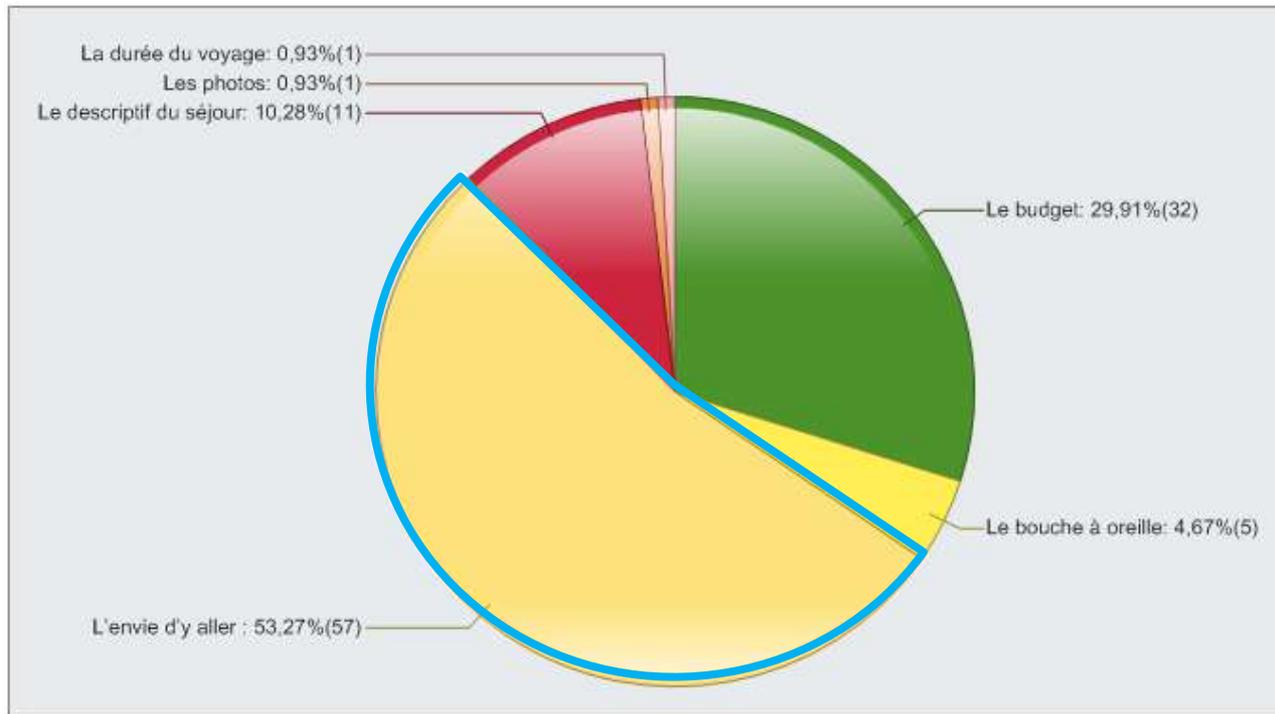
En revanche pour **78%**, la destination est décidée, au minimum, 2 mois avant les vacances

107 répondants



Incitez les indécis avec la bonne offre emailing

Par quel moyen sélectionnez-vous votre destination ?



Le critère décisionnel pris en compte pour la destination est tout simplement l'envie pour **53 %** des utilisateurs.

Conseils

Saisissez l'opportunité pour influencer la décision des 47 % restants > Proposez des prix attractifs pour les indécis 2 mois avant les vacances d'été

107 répondants

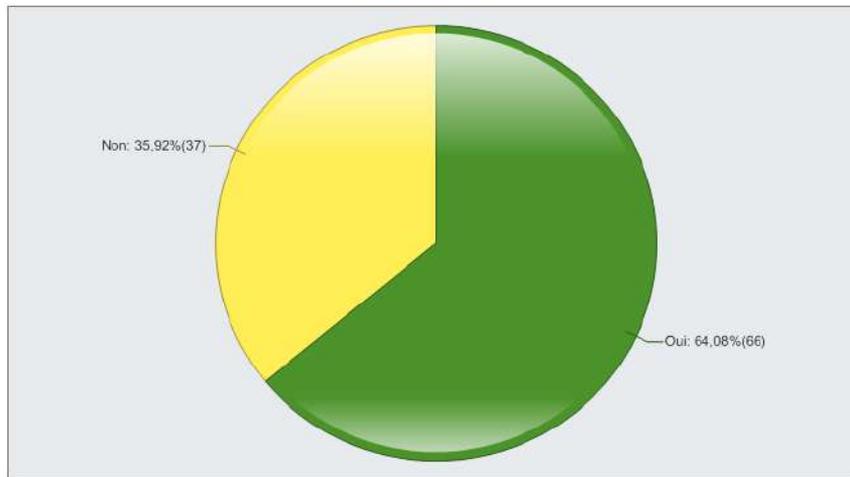
25

142



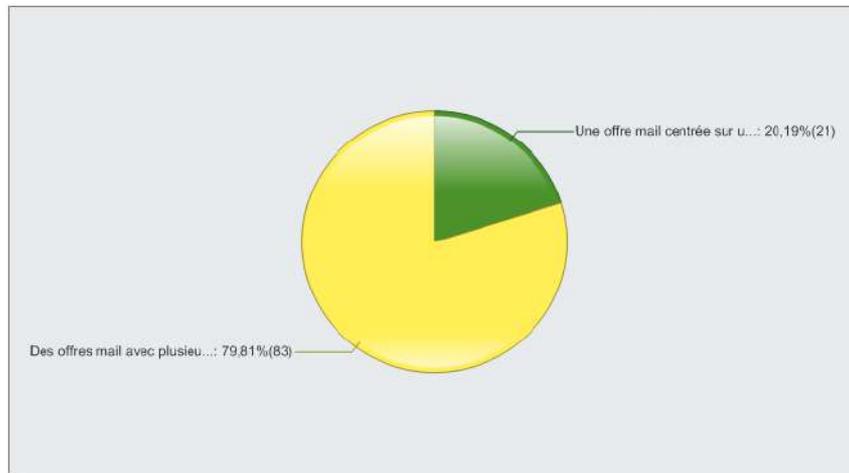
Adaptez vos emailing aux attentes 1/2

Êtes-vous abonné à des newsletters voyages ?



64 % des répondants sont abonnés à des newsletters voyages > Cette donnée a été soulevée au préalable lors des focus group

Que préférez-vous ?



79% des utilisateurs déclarent préférer des emailings regroupant plusieurs offres de destinations qu'un emailing centré sur une seule destination



Adaptez vos emailing aux attentes 2/2



LOOK VOYAGES Relooquez-vous !

Votre conseiller au 01 45 15 31 70⁽¹⁾
Du lundi au samedi : 8h-22h
Dimanche : 10h - 19h

Tunisie

Séjour Kool Vinci Flora Park ****



à partir de
289 €
TTC/pers.
soit -6%

1 semaine en demi-pension.

+ d'infos >

Espagne

Séjour Kool Ipanema Park & Beach ****



à partir de
379 €
TTC/pers.

1 semaine en demi-pension.

+ d'infos >

Grèce

Séjour Atlantis Beach Hotel ****



à partir de
579 €
TTC/pers.
soit -16%

Exclusivité internet.
1 semaine en petite
déjeuner.

+ d'infos >

Billets d'avion

Nos meilleures offres.

à partir de
108 €
+ d'infos >

SKI Club tout inclus France

15% de réduction sur certains départs de Mars.

à partir de
520 €
+ d'infos >

Campings France

Plus de 300 offres campings cet été.

à partir de
99 €
+ d'infos >

Séjours en Corse

Sélections de campings et de résidences.

à partir de
53 €
+ d'infos >



Optez pour un emailing exposant plusieurs offres afin de répondre aux attentes

« Le truc, c'est qu'une fois qu'on est parti grâce à une promo, on veut pas repartir pour plus cher, alors on est constamment à la recherche du bon plan »

Incitez à la réservation sur internet avec une exclusivité web

GEZ D'AVIS

21 jours avant votre départ. Lookey, changez de date ou nation.



ation par téléphone.

soyée.
ions



Billets d'avion | Sites de train | Séjour | Week-end | Ski | Locations | Hôtel

Copyright 2011 © Officiel des vacances | Mentions légales

Pour votre destination, accédez à cette page



Tester, tester, tester!



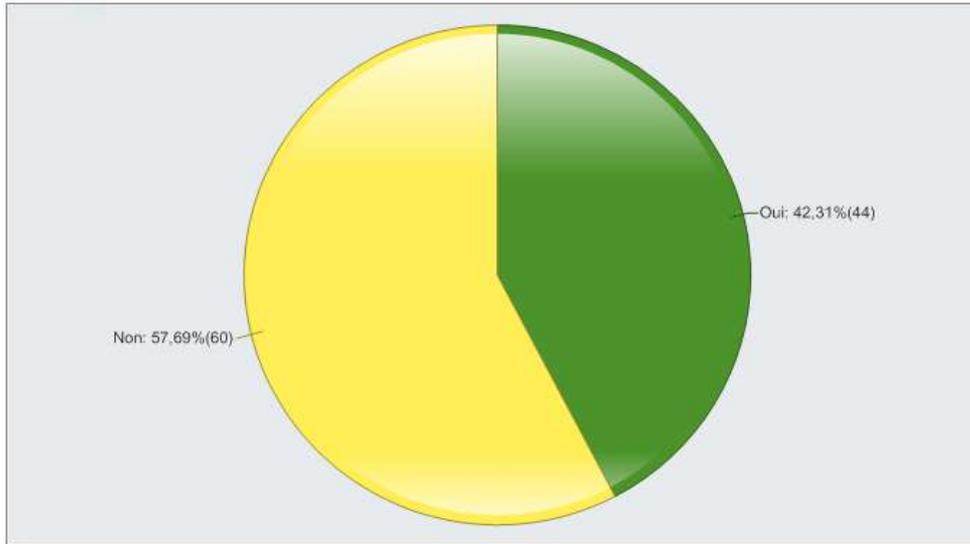
- Tester les éléments de votre newsletter devrait être systématique





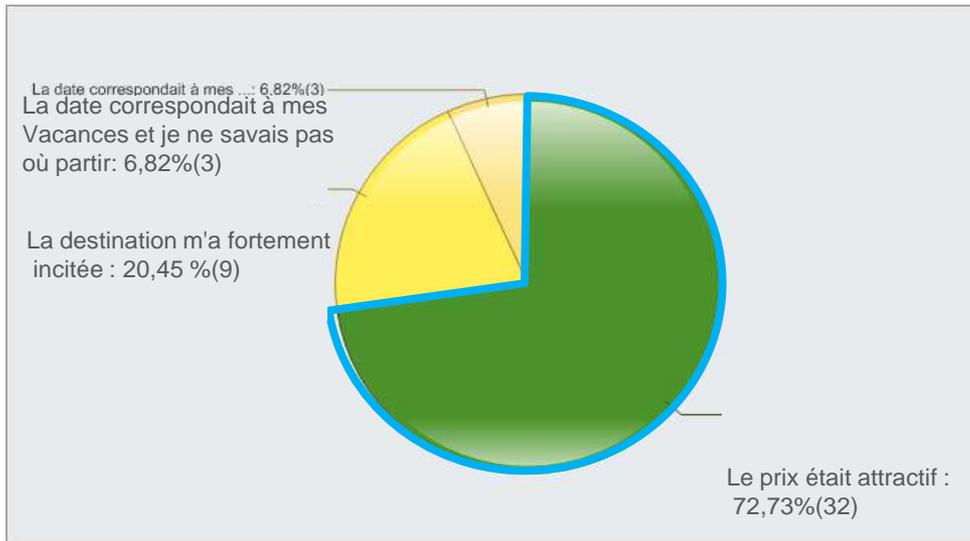
L'emailing doit respirer le bon plan

Avez-vous déjà réservé un voyage proposé dans une offre mail ?



Le canal emailing permet de générer du trafic qui convertit ...

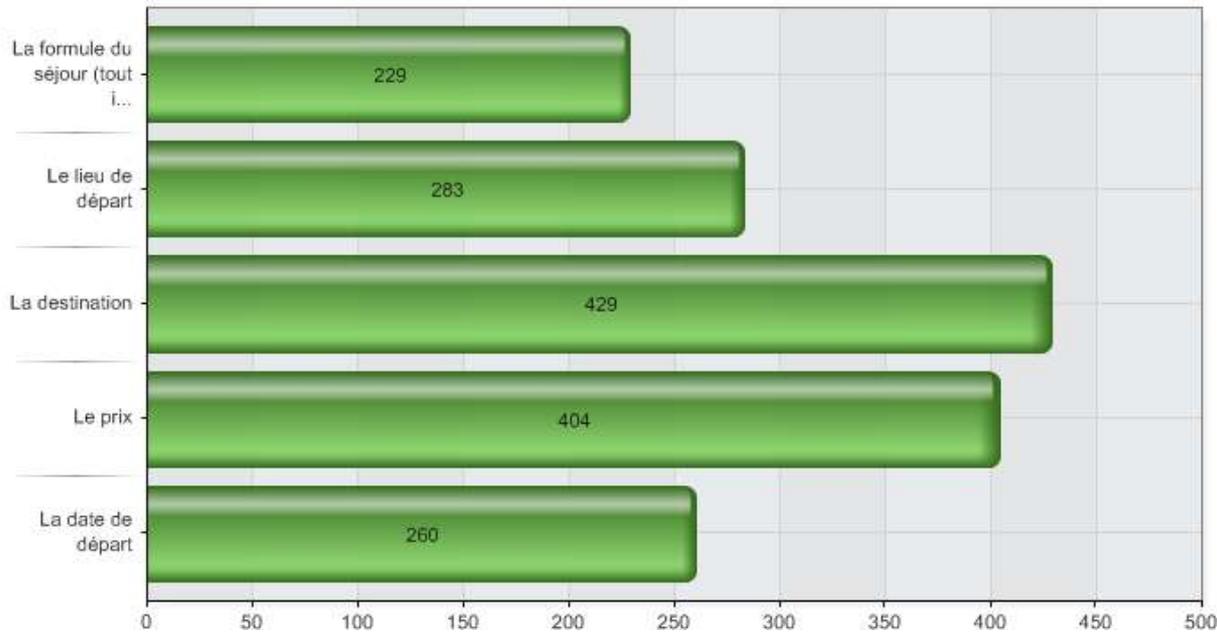
Pour quelle raison ?



... cependant, l'offre commerciale reste décisive pour 72 % > Le prix sera le principal moteur pour la réservation



Faites apparaître les '3 éléments clés' dans vos emailings



Sur quel(s) élément(s) vous vous appuyez le plus pour votre réservation ?

Les éléments clés pour la réservation de voyage sont la **destination**, le **prix** et le **lieu de départ** (par ordre d'importance)

Conseils

Travaillez vos offres emailings en les personnalisant pour proposer la bonne destination et un lieu de départ cohérent > Cela suppose une segmentation de la base via un questionnaire 'relationnel client'

115 répondants

30

142



Un manque d'information qui peut freiner les clics 1/3



Relequez-vous !

Votre conseiller au 01 45 15 31 70⁽¹³⁾

Du lundi au samedi : 8h-22h
Dimanche : 10h - 19h

Dernières minutes de Juin

Une date de départ non renseignée dans l'emailing



Des dernières minutes à prix incroyables

L'hiver a été long, vous avez besoin de dépaysement et de soleil en urgence ? Cela tombe bien, nous avons les Clubs Lookéa qu'il vous faut pour partir vous détendre en Juin à **prix imbattables** !

Au choix :

- A quelques heures d'avion, la douceur de vivre en méditerranée.
- Pour s'évader à la découverte de l'Afrique, du Cap Vert ou du Sénégal.
- Pour se détendre sous les cocotiers des îles exotiques, la République Dominicaine et l'île Maurice.

[Voir les dernières minutes](#)



Majorque

Club Lookéa Dolce Farniente ***

- 7 ou 14 nuits en tout inclus.
- Au cœur d'un parc verdoyant.
- Crique et plage à 300 m.
- Magnifique et grande piscine à 2 niveaux.

[+ d'infos](#)

à partir de

359 €

TTC/pers.

soit **-40%**



Turquie

Club Lookéa Maxima Bay ****

- 7 ou 14 nuits en tout inclus.
- Belle plage de sable en accès direct.
- Chambres spacieuses.
- Piscine intérieure chauffée.

[+ d'infos](#)

à partir de

399 €

TTC/pers.

soit **-48%**



Tunisie

Club Lookéa Vincci Hélios Djerba *****

- 7 ou 14 nuits en tout inclus.
- Situation pied dans l'eau.
- Superbe centre de balnéothérapie.
- Carré Premium pour + de confort, + de services.

[+ d'infos](#)

à partir de

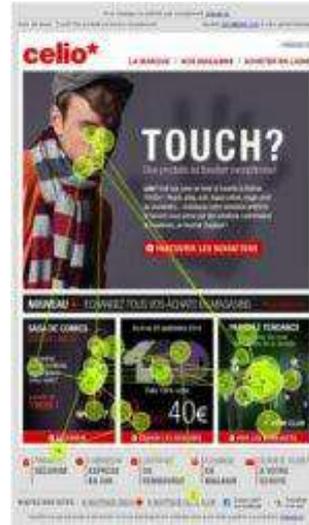
449 €

TTC/pers.

soit **-36%**

L'absence de prix barrés ne rend pas la réduction concrète

EYE TRACKING
Découvrez ce qui est réellement vu !



- Comment vos visiteurs parcourent votre site ?
- Quelles sont les zones qui retiennent leur attention ?
- Où sont les grains de sable ?

Contactez-nous

Tél: 04 72 76 94 00
win@altics.fr



Un manque d'information qui peut freiner les clics 2/3



PROLONGATION JUSQU'AU MERCREDI 1^{ER} FÉVRIER 2012 !

EXCLUSIF
SÉJOURS IRRÉSISTIBLES

PLUS QUE 2 JOURS POUR PROFITER DE NOS SÉJOURS disponibles en exclusivité sur Voyages-sncf.com. Réservez avant le 1^{er} février 2012 pour économiser sur vos séjours au soleil.

JUSQU'À **630€*** d'économie

Tous nos séjours incroyables ➔

Aucun prix visible dans l'emailing > Un critère essentiel pour les utilisateurs

Une absence d'information sur la destination

TOUTES NOS OFFRES POUR LA SAINT-VALENTIN

Venise Paris Bruges Prague

Réservez vite! ➔

TOUTS VOYAGEURS

FACEBOOK Rejoignez-nous sur Facebook!

e-billet Imprimez votre billet à domicile en un clic!

CALENDRIER DES PRIX Les meilleurs prix en quelques clics.

Une question ou remarque sur nos offres et services, cliquez ici exclusivement. En répondant directement à cette lettre d'information, votre message ne pourra être traité.

Gérez votre abonnement Vous désabonnez

* Réduction maximale calculée à partir du tarif de référence par personne en base double, sur une sélection de produits et de dates. Les prix affichés tiennent compte de la réduction. Offres soumises à conditions et valables sous réserve de disponibilité.

Voyages-sncf.com - RCS Nanterre B 431 810 021 - S.A.S au capital de 10 072 000 € Licence d'agence de voyages n° LI 092 01 0002 - Garantie Financière - APS - R.C. : OAN - Révisé CNIL n°740548

L'Agence Voyages-sncf.com - RCS Nanterre B 430 202 078 - S.A.S. au capital de 3 000 000 € - Licence d'agence de voyages n° LI 092 02 0021 - Garantie Financière - APS - R.C. : OAN - Révisé CNIL n°776824

Crédits photos : Photostock, Getty Images



Un manque d'information qui peut freiner les clics 3/3



opodo

Réserver au 0899 653 656 | Aide

Billet avion Séjour Circuit Week-end Hôtel Voiture Location Promos Idées Voyages OhMyGlobe!

LAISSEZ-VOUS SÉDUIRE
PAR LES ILES GRECQUES !

A SAISIR
JUSQU'AU 21 MAI INCLUS

Découvrez nos meilleures offres >

LES EXCLUSIVITÉS D'OPODO

JUSQU'À
-43%

RHODES



À partir de 599€

SANTORIN



À partir de 559€

CRÈTE



À partir de 459€

CORFOU



À partir de 389€

*1,35€/appel puis 0,35€/min
Du Lundi au Vendredi



Retrouvez Opodo sur Facebook

Une offre qui n'est pas
explicitement
répercutée sur les prix

17h.



Infos, conseils et actualités Voyage

« On voit pas les – 43%, ils sont déjà pris en compte ou pas dans le prix annoncé »

Pour de meilleures relances et/ou offres ciblées



opodo Réservé au 0899 653 656 | Aide

Billet avion Séjour Circuit Week-end Hôtel Voiture Location Promos Idées Voyages OhMyGlobe!

LAISSEZ-VOUS SÉDUIRE PAR LES ILES GRECQUES !

A SAISIR JUSQU'AU 21 MAI INCLUS

Découvrez nos meilleures offres >

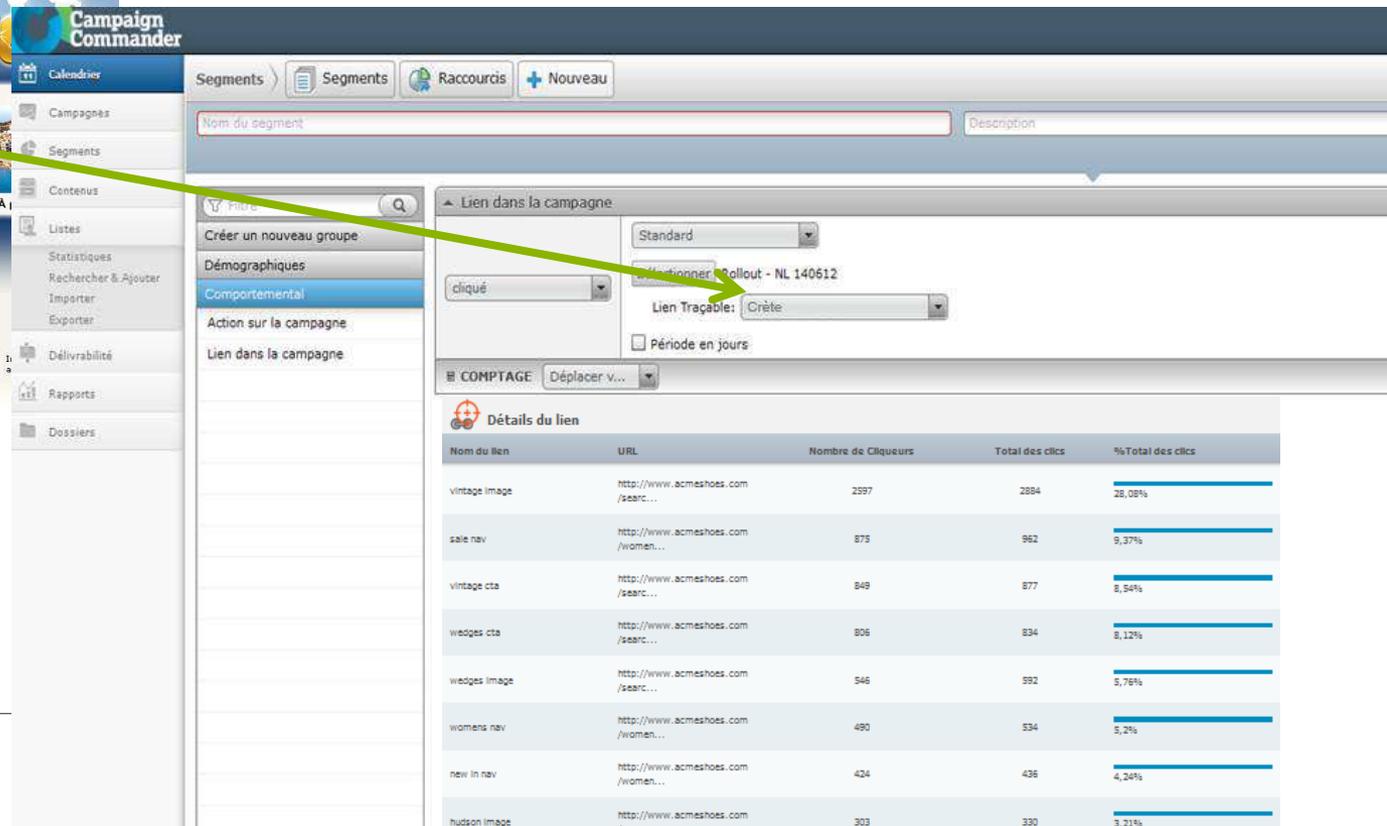
LES EXCLUSIVITÉS D'OPODO

- RHODES À partir de 599€
- SANTORIN À partir de 559€
- CRÈTE À partir de 459€

*1,35€/appel puis 0,34€/mn. Du Lundi au Vendredi de 08 à 19h et les Samedis, Dimanches et jours Fériés de 10h à 17h.

Retrouvez Opodo sur Facebook | Suivez Opodo sur Twitter | Découvrez la chaîne YouTube Opodo | OhMyGlobe!

- Zones de clics (zones chaudes/froides):
Adaptation des futures communications sur un thème précis en fonction du lien ayant eu le taux de clics le plus élevé



Campaign Commander

Calendrier Segments Segments Raccourcis Nouveau

Nom du segment Description

Lien dans la campagne

Standard

cliqué

Lien Traçable: Crète

COMPTAGE Déplacer v...

Détails du lien

Nom du lien	URL	Nombre de Clicqueurs	Total des clics	%Total des clics
vintage image	http://www.acmeshoes.com/searc...	2597	2894	28,08%
sale nav	http://www.acmeshoes.com/women...	875	962	9,37%
vintage cta	http://www.acmeshoes.com/searc...	849	877	8,54%
wedges cta	http://www.acmeshoes.com/searc...	806	834	8,12%
wedges image	http://www.acmeshoes.com/searc...	546	592	5,76%
womens nav	http://www.acmeshoes.com/women...	490	534	5,2%
new in nav	http://www.acmeshoes.com/women...	424	436	4,24%
hudson image	http://www.acmeshoes.com	303	330	3,21%



Donnez les 3 informations importantes : Où ? Quand ? D'où



Relooquez-vous !

Votre conseiller au 01 45 15 31 70⁽¹⁾
Du lundi au samedi : 8h-22h
Dimanche : 10h - 19h

LES IMMANQUABLES

Réservation avant le 30 avril 2012

Départs avril, mai, juin
2012, vacances scolaires
incluses

→ CLUB LOOKÉA

A PARTIR DE 399€ TTC LA SEMAINE

→ LOOK SÉJOUR

A PARTIR DE 349€ TTC LA SEMAINE

→ LOOK CIRCUIT

A PARTIR DE 699€ TTC LA SEMAINE

Voir les offres →

Limitez vos offres
pour inciter
davantage à la
réservation

Renseignez les
utilisateurs sur la
période du séjour

Annoncez des prix
d'appels et
rendez-les visibles

MEILLEUR PRIX INTERNET

Moins cher sur internet ?
On s'aligne !

PRIX BLOQUÉ

Le prix du pétrole varie ?
Pas de soucis. Nos prix sont garantis
après réservation.

(1) Prix d'un appel local 15€ de frais par dossier, en t

Les avantages cités ci-dessus sont soumis à [conditions](#)



Billets
d'avion

Billets de
train

Séjour

Week-end

Ski

Locations

Hôtel

Croisière
et circuit

Loisirs et
sorties

Thalasso
bien-être

Copyright 2011 © Officiel des vacances | [Mentions légales](#)

Pour vous désinscrire, accédez à [cette page](#)



Soyez clair sur votre offre



Carrefour Voyages
Newsletter du 31 mai 2012

Le Futuroscope en Exclu chez Carrefour Voyages !

Promotions | Mobilhomes | France | Séjours | Circuits | Vols | Hôtels | Week-End

du 31/05 au 07/06

Vente FLASH

EXCLUSIF
www.Carrefour Voyages.fr

futuroscope

91€ /adulte ~~115€~~ au lieu de
2 jours + 1 nuit Hôtel Campanile 2*

ans

Réservation uniquement sur internet

Conseils et réservations
carrefourvoyages.fr | Toutes les agences | 0826 822 822

Devenir fan de Voyages sur Facebook

Affichez vos anciens prix barrés et vos nouveaux prix

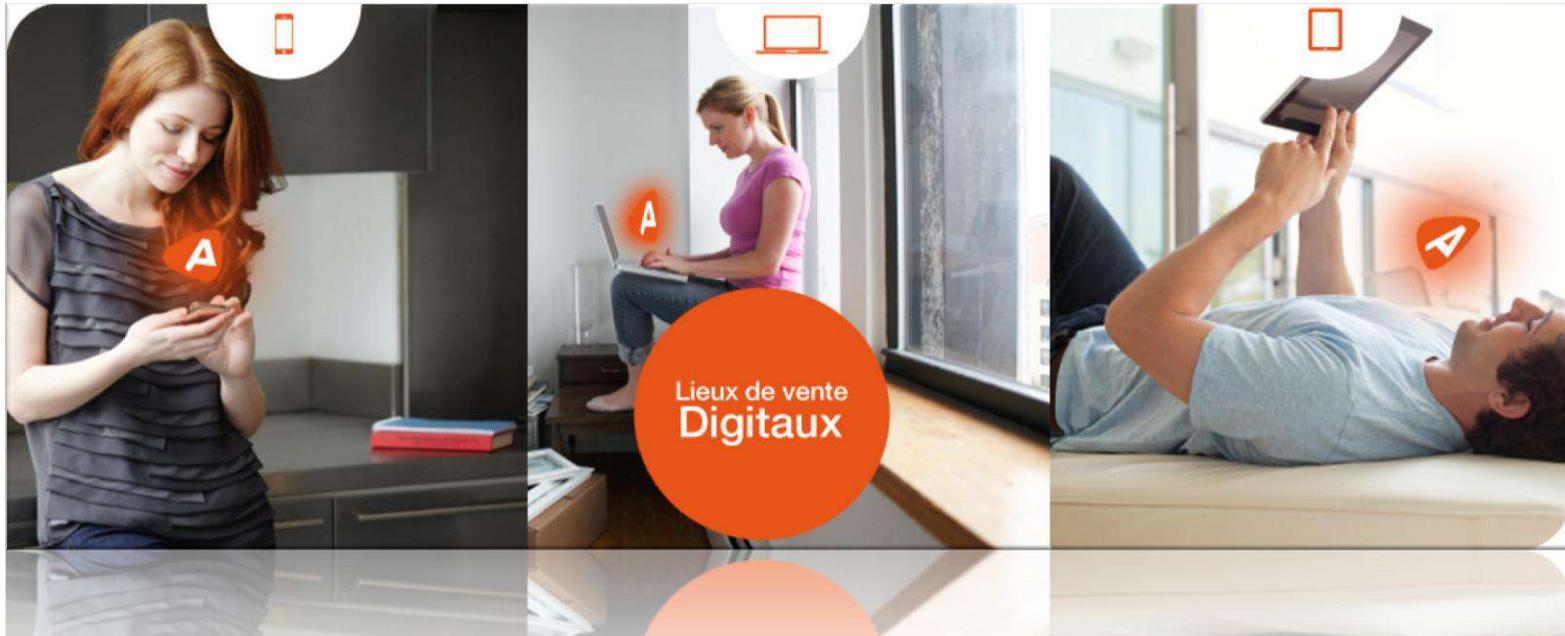
Donnez les informations sur ce que comprend l'offre

« Avec les prix barrés, au moins on voit ce qu'on gagne et on se dit que c'est une vraie promo »



Provoquez l'envie avec une campagne emailing performante

- >ADAPTEZ VOTRE STRATÉGIE AUX ATTENTES
- >DÉCOUVREZ LES OBJETS QUI SUSCITENT L'OUVERTURE
- >SÉDUISEZ AVEC DES EMAILING À LA HAUTEUR DE VOS OBJETS



Tester le champ Objet



Champ objet

- **Personnalisé et individualisé**
- **Doit susciter la curiosité**
- **Attention aux caractères spéciaux**
- **Doit contourner les filtres anti-spam**
- **Ne doit pas dépasser 50 caractères**

Objet 1

From: La Source Quelle
To: nadjialisa@yahoo.fr
Reply To (label part): Service Client La Source Quelle
Reply To (email part): service-client@quelle.fr
Subject: Nadja, tous nos articles en soldes doivent disparaître !

Objet 2

La Source Quelle
nadjialisa@yahoo.fr
Service Client La Source Quelle
service-client@quelle.fr
Nadja, dernière ligne droite avant la fin des soldes !

Creative Name	Variable Tested	sample	#sent	#open	%open	#click	%click
PE10_SoldesEte_COM12_splitTestAB-A	objet	50%	657236	38020	6.01%	11322	1.79%
PE10_SoldesEte_COM12_splitTestAB-B	objet	50%	655938	34203	5.41%	8318	1.32%

Une différence de 10% sur l'ouverture et un impact de 3000 cliqueurs

Split tests avec roll-out dynamique de la meilleure version



Campaigns > MultiVariate Tests + Nouveau

Nom de la campagne: Promotion
 Variable du test: Objet
 Indicateur-clé: Taux de clics
 Date d'envoi: 04/13/2012 10:33

Contrôler

Offre Spéciale

Taux de clics
0%

Version 1

[EMV FIELD]FIRSTNAME[EMV /FIELD], Découvrez notre offre spéciale

Taux de clics
0%

Bouton pour faire défiler les différentes versions

Résultats par version

Options pour prévisualiser le message et programmer la campagne au reste de la BDD.

Valeurs		Indicateurs	Valeurs	
	27	Sélectionné	27	
(0)	0%	Filtré	0%	(0)
(27)	100%	Envoyés	100%	(27)
(27)	100%	Reçu	100%	(27)
	0	Total des ouvertures	1	
(0)	0%	Ouvertures	3,7%	(1)
	0	Total des clics	0	
(0)	0%	Nombre de clics	0%	(0)
	0	Total des partages sociaux	0	
(0)	0%	Partageurs sociaux	0%	(0)
	0	Ouvertures sociales	0	
(0)	0%	Conversion	0%	(0)
	0	Achats	0	
	0	Valeur d'achat totale	0	
(0)	0%	Désinscrit	0%	(0)
(0)	0%	Soft bounces	0%	(0)
(0)	0%	Hard bounces	0%	(0)
(0)	0%	Plaintes	0%	(0)



Champ Expéditeur

- ***Champ le plus décisif pour inciter à l'ouverture***
- ***Doit identifier immédiatement l'expéditeur***
- ***Ne doit pas tenter de duper le prospect***
- ***Personnel plutôt que corporatif***

Tests à variables multiples



Campaigns > MultiMessages + Nouveau

1 Définir la campagne et les destinataires 2 Définir les messages et les partitions 3 Programmer une campagne

1. Nom de la campagne et description

Nom de la campagne *

Description de la campagne

2. Choisissez les destinataires

Segment *

- Aubert - Segment Anciennes Inscrites (781) X
- Aubert - Segment Nouvelles Inscrites (782) X



3 étapes :
1- Définir la campagne et les destinataires (le ou les segment(s)).

Campaigns > MultiMessages + Nouveau

1 Définir la campagne et les destinataires 2 Définir les messages et les partitions 3 Programmer une campagne

Nom de la campagne: Newsletter Aubert - Juin 2012

1. Définir des messages pour la campagne (20 maxi.)

Message 1 <input type="text" value="Womens_Newsletter_New (166)"/>	Échantillon: <input type="text" value="34"/> %	X
Message 2 <input type="text" value="Womens_Newsletter (175)"/>	Échantillon: <input type="text" value="33"/> %	X
Message 3 <input type="text" value="newsletterYOU-ADS3 (740)"/>	Échantillon: <input type="text" value="33"/> %	Enlever X

+ Ajouter message

2 - Définir les messages et les partitions (jusqu'à 20 versions différentes)

Tester, tester, tester!



- Campaign Builder
- Calendar
- Campaigns
 - Standard
 - MultiVariate Test
 - MultiMessage
 - Trigger
- Segments
- Assets
- Lists
- Deliverability
- Transactional Messaging
- Reports
- Folders
- Workflow

Campaigns > MultiVariate Tests + Nouveau

Nom de la campagne: 19072011_Womens_Newsletter
Variable du test: N/A
Indicateur-clé: N/A
Date d'envoi: 02/24/2012 15:15

L'expéditeur 1 a généré le taux d'ouverture le plus élevé

Contrôler

Version 1

Womens_Newsletter_Old (155)

Womens_Newsletter_new_template (158)

Programmer le déploiement

Envoyer maintenant

Envoyer plus tard

Envoi annuler

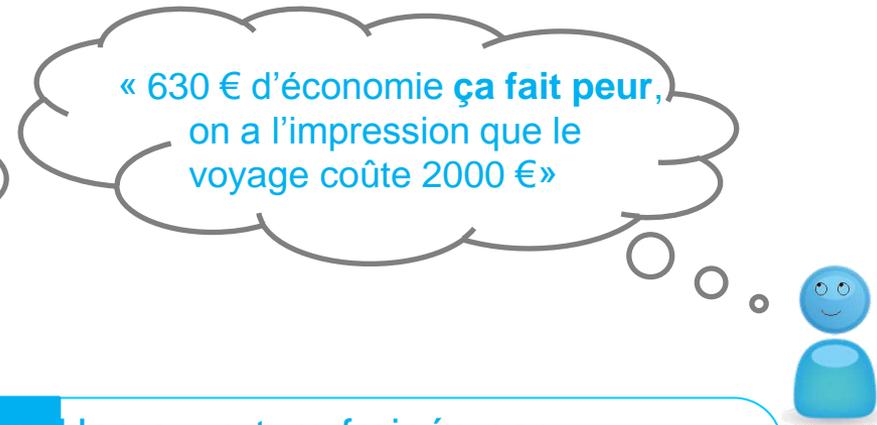
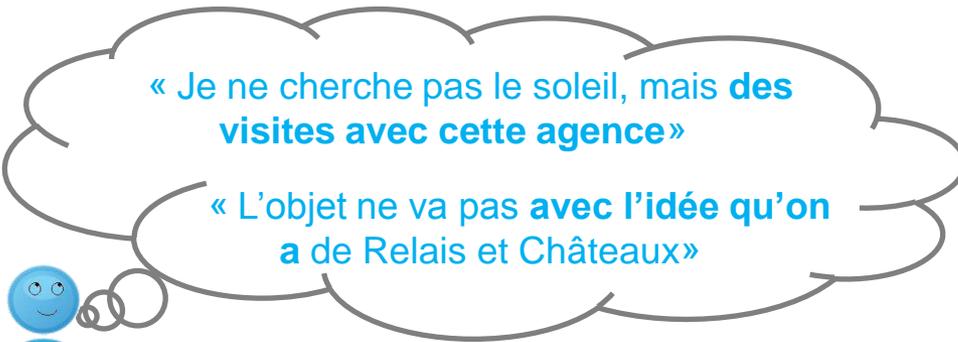
sample	#sent	#open	%open	#click	%click
2%	2863	731	26.15%	151	5.4%
2%	2662	616	23.7%	159	6.12%
2%	2831	643	23.18%	136	4.9%



Restez cohérent pour ne pas faire fuir les utilisateurs

Expéditeur	Objet	Ouverture
Voyages-sncf.com	EXCLUSIF : Réalisez jusqu'a 630 euros d'économies sur votre séjour... Craquez maintenant !	
Relais & Châteaux	Escapades de printemps : courez après le soleil !	

* Sur 14 participants



- Nombre d'ouvertures supérieur à la moitié
- Nombre d'ouvertures correspondant à la moitié
- Nombre d'ouvertures inférieur à la moitié

Utilisateurs Une ouverture freinée par :

1. Une économie trop élevée qui fait peur
2. Un stéréotype qui nuit à votre largeur d'offre

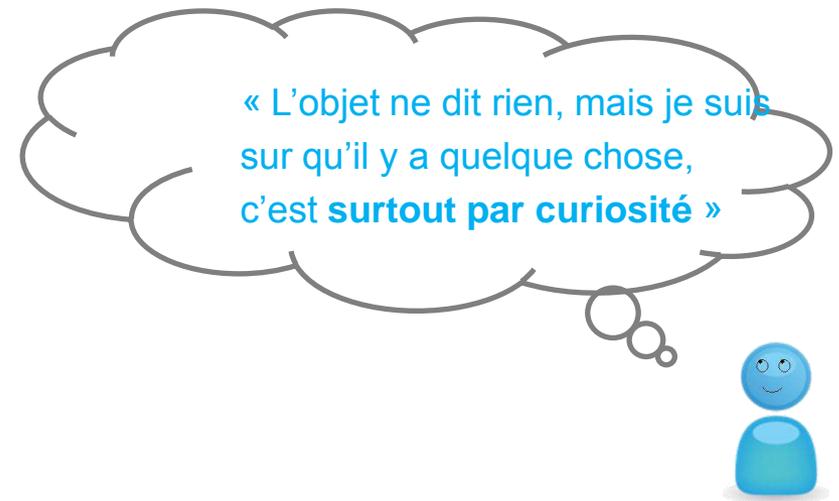
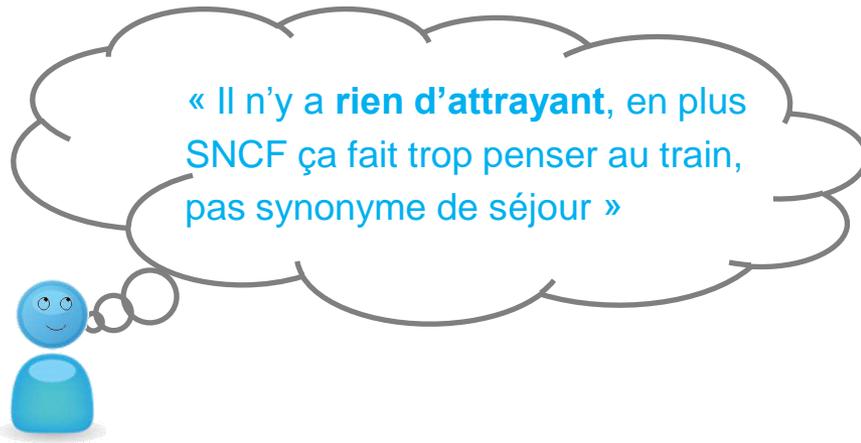


Soyez attractif : ne vous limitez pas à la destination



Expéditeur	Objet	Ouverture
Voyages-sncf.com	VACANCES D'ETE : réservez des maintenant !	
Go Voyages	Spécial Vietnam	

* Sur 14 participants



- Nombre d'ouvertures supérieur à la moitié
- Nombre d'ouvertures correspondant à la moitié
- Nombre d'ouvertures inférieur à la moitié



Ne limitez pas l'info dans l'objet : soyez percutant



Expéditeur	Objet	Ouverture
Opodo	Jusqu'à - 43% sur les îles grecques	
Opodo	Séjours de dernières minutes des 264e - Gagnez un week-end au Danemark pour 4 personnes	

* Sur 14 participants

« Je ne suis pas joueuse, ça m'intéresse pas »

« Dernière minute ? Si c'est 3 jours c'est pas la peine ! C'est trop d'organisation »

« -43% on ne comprend pas l'idée, ça n'incite pas les gens qui veillent au petits prix »

« C'est trop ciblé »

Nombre d'ouvertures supérieur à la moitié

Nombre d'ouvertures correspondant à la moitié

Nombre d'ouvertures inférieur à la moitié

Conseils Faites apparaitre le prix dans vos objets pour les emailings promotionnels





Destination, prix et durée : l'ouverture assurée !

Expéditeur	Objet	Ouverture
Look Voyages avec l'Officiel des vacances	Vente flash : partez au soleil dès 349 euros	
Voyages Rive Gauche	Bons plans Croisière: à partir de 252€ Costa, MSC, Croisieurope ?	

* Sur 14 participants

« Le côté **vente flash** pour la pression et le **prix** me font ouvrir cette email »

« Le mot **soleil** ça donne envie d'aller voir »



« Le **prix** de la croisière est vraiment **motivant** »

« Quand il y a **bon plan**, je suis méfiant, mais là avec le **prix**, on voit que c'est une **occasion** »



- Nombre d'ouvertures supérieur à la moitié
- Nombre d'ouvertures correspondant à la moitié
- Nombre d'ouvertures inférieur à la moitié

Conseils Invitez le soleil et les prix dans vos objets. Pour une ouverture immédiate, communiquez sur la durée limitée



Prenez connaissance des attentes de votre cible avec le Focus group

Quelles sont les
ATTENTES de
vos prospects /
clients ?



- Quelles sont leurs habitudes d'achat ?
- Quels sont leurs besoins ?
- Vos services sont-ils adaptés ?

Contactez-nous

Tél: 04 72 76 94 00
win@altics.fr

**TECHNI
CONTACT**



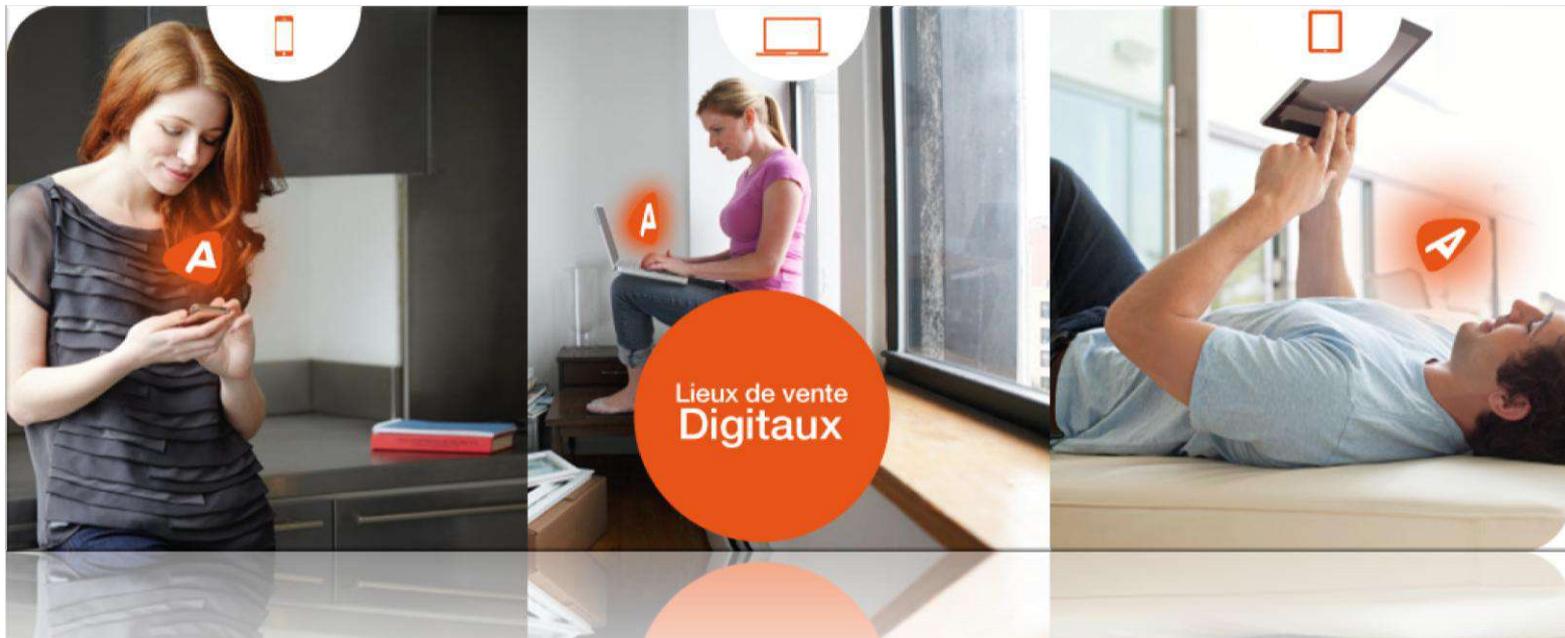
oclio
grandir en confiance.

spartoo.com
TOUTE LA MODE À VOS PIEDS



Provoquez l'envie avec une campagne emailing performante

- >ADAPTEZ VOTRE STRATÉGIE AUX ATTENTES
- >DÉCOUVREZ LES OBJETS QUI SUSCITENT L'OUVERTURE
- >SÉDUISEZ AVEC DES EMAILING À LA HAUTEUR DE VOS OBJETS





Un contenu qui déçoit !



GO VOYAGES
CHOIX, PRIX, SIMPLICITÉ

RESERVEZ VOTRE VOL VERS LE VIETNAM

Paris Hanoi 640€*

Paris Ho Chi Minh (Saigon) 612€*

* Prix TTC, à partir de, incluant taxes et frais d'inscription, selon disponibilités

Exemple:
Paris - Hanoi, départ 17 septembre / retour 25 septembre 2012 avec Aeroflot
Paris - Ho Chi Minh, départ 02 octobre / retour 18 octobre 2012 avec Aeroflot

Objet	Ouverture
Spécial Vietnam	

« Je m'attendais à plus d'offre pour le Viêt-Nam. L'objet était tellement flou que j'avais imaginé beaucoup de choses, des séjours, des visites »



« Là je referme tout de suite, il y a que des vols et en plus c'est uniquement au départ de Paris »



BILLETS D'AVION MULTI-DESTINATIONS

Composez votre voyage sur mesure : Choisissez une ville de départ et/ou d'arrivée différente de l'aéroport pour votre vol retour

NOUVEAU MOTEUR DE RECHERCHE

Paris HANOI

HANOI PARIS

NICE

Un objet imprécis, qui génère des attentes. Le contenu restrictif ne provoque pas de clic mais la fermeture de l'emailing

Un prix qui s'est volatilisé pendant l'ouverture



Bons Plans : Spécial Croisières

à partir de **330€**

Offre valable 5 jours

Cher(e) Membre,

100% Bons Plans, 100% Croisières, 100% Bonheur !

Vite ! Les vacances d'été approchent, c'est le moment de lever l'ancrage de mal à octobre.

Voyages Rive Gauche vous propose une sélection de 12 offres **TOTALEMENT INGATTABLES** sur les plus réputées croisières maritimes et fluviales : meilleur confort, richesse des escales, confort et prestations de très haut niveau, technologies (le pirate, la sécurité absolue).

Alors ? Méditerranée, Égée, Adriatique ou Baléare ? Rien ou Douce ? Il ne vous reste plus qu'à choisir votre période et ses trésors pour larguer les amarres et faire de vos rêves la plus heureuse des réalités.

Absolument, ces « bons plans » que vous ne reverrez plus ne sont valables que 5 jours à partir d'aujourd'hui.

L'Équipe de Voyages Rive Gauche

Offre réservée aux membres Rive Gauche

Voir notre offre

Ventes privées en cours

- Irlande Celtique - Au Pays de l'Irish Coffee**
Nature et Découvertes
Plus d'informations >>> Fin de l'offre le 15/01/2015
- Grand Tour de l'Autriche**
Circuit - vols - hôtels 3* - pension complète
Coup de cœur
Plus d'informations >>> Fin de l'offre le
- La Crête Terre de Légendes**
8 jours / 7 nuits - vols - hôtel 4* en formule tout inclus
Inédit Voyages Rive Gauche
Plus d'informations >>> Fin de l'offre le

Prochainement...

- Cabaret "La Belle Époque"
- Vietnam - Parfum d'Encens
- MSC Lumières de Méditerranée à bord de MSC Splendida 5*

FRAIS DE DOSSIER OFFERTS

Informations & Réservations au 01 46 57 77 77

Objet	Ouverture
Bons plans Croisière: à partir de 252€ Costa, MSC, Croisieurope ?	

« Ha les 252€ ils sont passés où déjà ? Ça m'énerve ça on nous annonce un prix puis plus rien »

«On apprend que maintenant que l'on a seulement 5 jours pour se décider »

« C'est une escroquerie, je ferme ! »



Le Smartphone a un écran réduit : optimisez l'affichage



L'adaptation de l' emailing sur Smartphone réduit le texte et le rend illisible sans un zoom



Aucun bouton d'action n'est visible sans un défilement de l'écran



Un prix respecté, et le soleil est là !



Si le message ne s'affiche pas correctement, visualisez la version en ligne

L'Officiel
DES-VACANCES.COM
Le site officiel des bons plans vacances

La promo du moment

LOOK
VOYAGES

Relookez-vous !

Votre conseiller au 01 45 15 31 70⁽¹⁾
Du lundi au samedi : 0h-22h
Dimanche : 10h - 19h

Un emailing qui respecte l'annonce de l'objet > Le prix n'a pas été modifié, le graphisme est séduisant.



Du jeudi 10 mai 10h au lundi 14 mai 10h
Offrez-vous des vacances de rêve en Club Lookéa ou en Séjour Hôtel à des prix complètement fous.

MEILLEUR PRIX INTERNET
Moins cher sur internet ?
On s'aligne !

PRIX BLOQUÉ
Le prix du pétrole varie
Pas de soucis. Nos prix
après réservation.

Les utilisateurs déclarent cliquer sur le call to action « accéder à la vente Flash »

(1) Prix d'un appel local 15€ de frais

Les avantages cités



Copyright 2011 © Officiel des vacances | Mentions légales

Pour vous désinscrire, accédez à cette page

Objet	Ouverture
Vente flash : partez au soleil dès 349 euros	

« Ca répond tout à fait à mes attentes »



« Je retrouve le soleil, la plage et le prix »



Conseils Maintenez une cohérence pour satisfaire vos utilisateurs et générer du clic





Respectez la visibilité des éléments sur Smartphone



Adaptez la taille de la police pour la rendre visible rapidement sans zoom



Rendez visible rapidement vos call to action

Email sur mobile



- 3^{ème} usage sur mobile en France
- 70% de croissance de la consultation d'emails sur mobile aux USA.

The screenshot displays the Campaign Commander interface. On the left is a navigation menu with options: Home, Campaigns, Notification Messages, Deliverability, Inbox Preview, Message Preview, Member List, Reports, Folders, and Workflow. The main area is titled 'MESSAGE PREVIEW' and shows a 'Message Rendering Report' for '(Msg 9673) FIDM Summer Sign Up 1 (SSU-1)'. A table lists the message ID (568), name, and launch date (04/10/2012 22:15). Below the table, a filter for 'Available Screenshots' is active, showing a grid of 12 mobile device renderings of the email. The devices shown are: Arcor (Germany), Goo (Japan), Terra, Windows Mobile 6.5 (Emulator 320 x 320), Gmail (IE), Hotmail (IE), and several others. Each rendering includes the text 'Images On'.



Possibilité de visionner l'email différemment selon notre type de mobile.

[Lire sur votre Blackberry](#) - [Lire sur votre iPhone](#) - [Lire sur le site](#)
Si vous n'arrivez pas à voir les images, [lire l'article ici](#)

MY LITTLE PARIS

L'idée du jour

DÉO

Appart' brocante
10 avril 2012

← →

Cliquez sur les flèches pour voir notre diaporama

Cela pourrait être votre chambre. Votre cuisine. Ou votre dressing. Non, vous ne rêvez pas : dans ce décor poétique, tout est à vendre, sauf les murs. Bienvenue dans l'appartement d'Emmaüs.

Dans un bric-à-brac bohème, les objets à chiner sont mis en scène comme si quelqu'un habitait là. Dans le salon, un plaid en patchwork est posé sur le canapé, à côté de vieux vinyles. Dans la cuisine, des bibelots de grand-mère. Au fil du temps, le décor change selon les arrivages. Le tout à des prix imbattables. Une idée géniale d'Emmaüs Défi, qui, pour favoriser la réinsertion par l'emploi, embauche comme vendeurs des personnes en grande difficulté. Allez-y pour faire don de vos meubles... ou dévaliser la boutique.

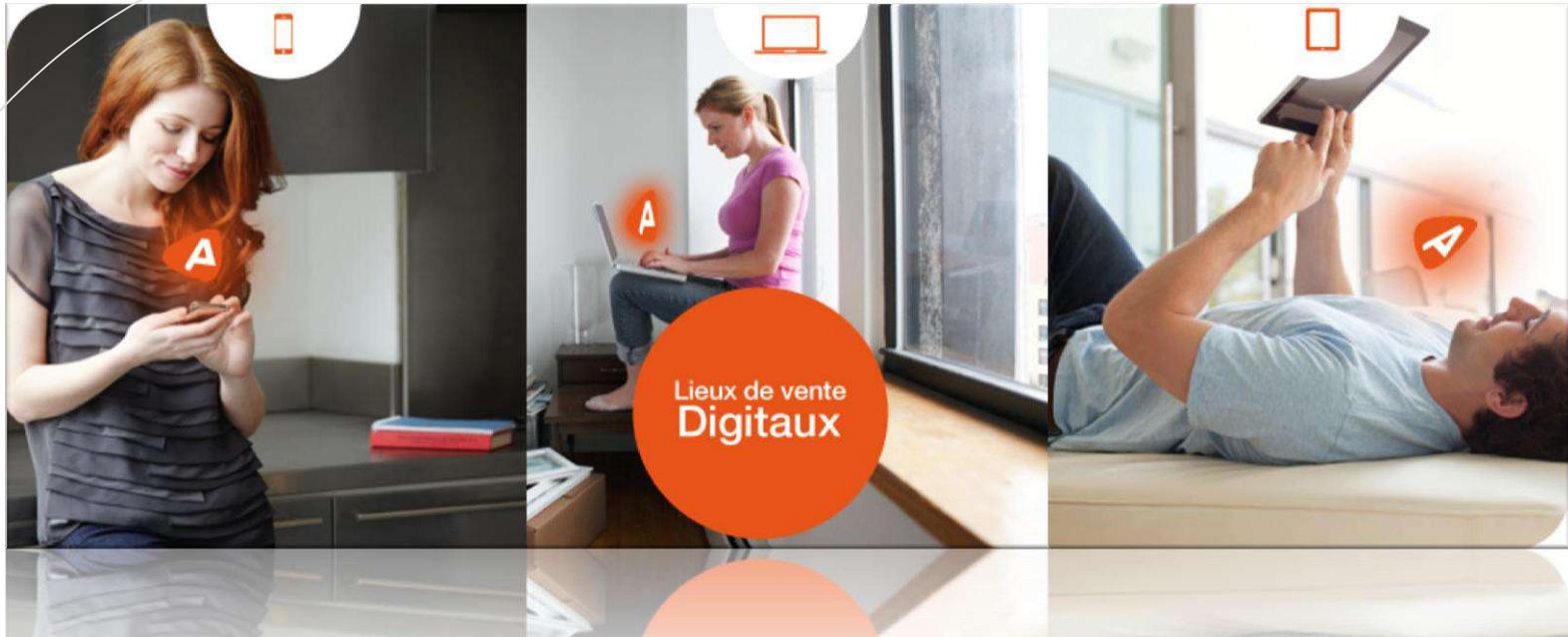
Forwarder à un ami

LOFT
design by...

Choisissez votre camp

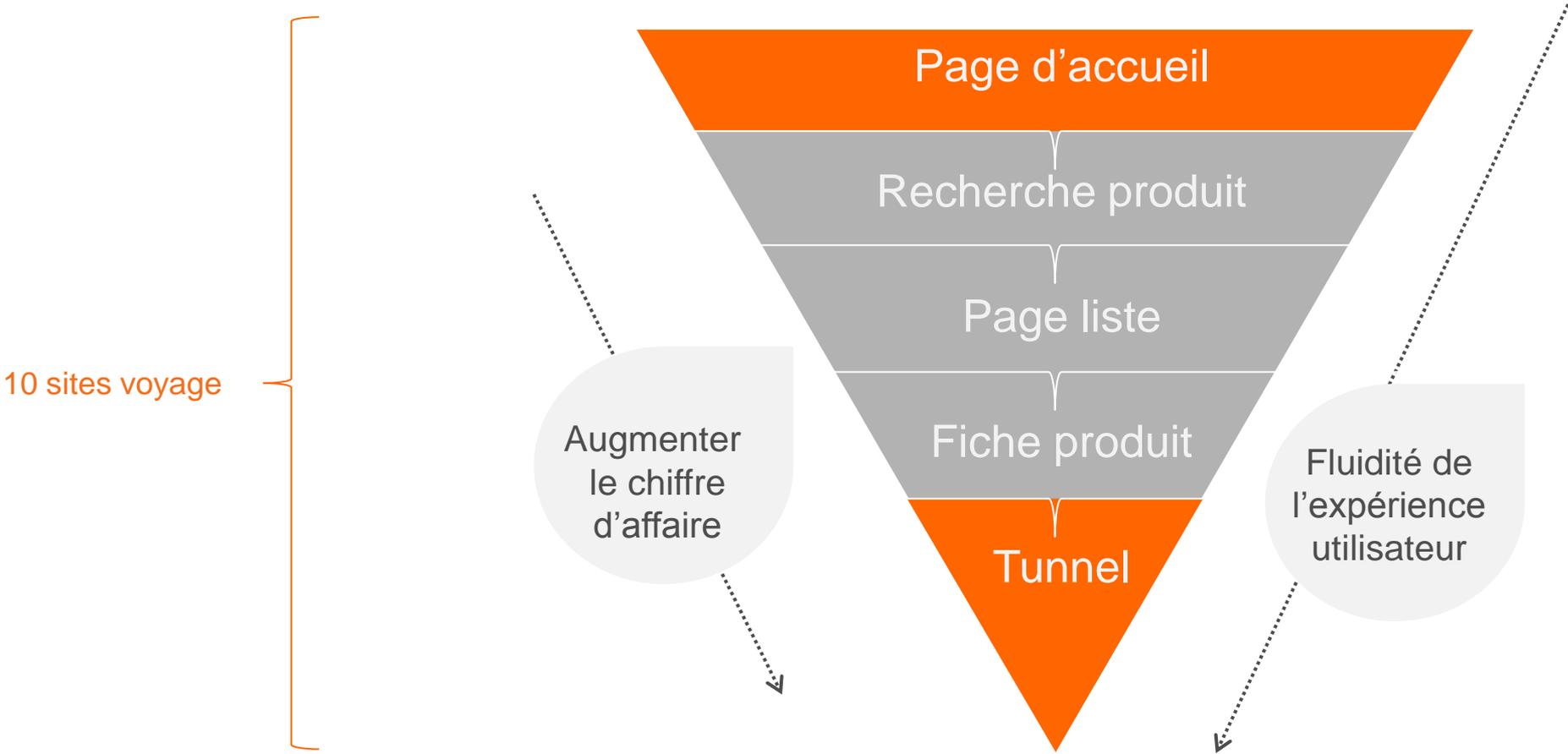
Cliquez ici

Adaptez votre site de réservation aux comportements



Entonnoir de conversion

Entonnoir de conversion du site



Un process de réservation efficace qui fait augmenter le taux de conversion

Adaptez votre site de réservation aux comportements

>FACILITEZ LA RECHERCHE DES LA HOME PAGE

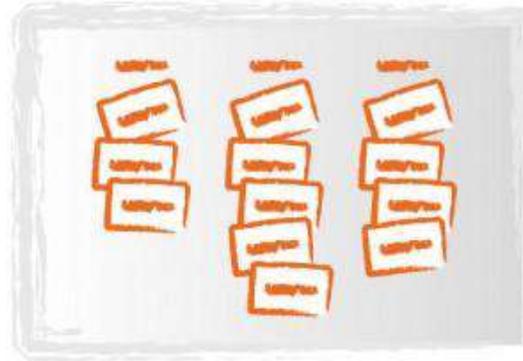
>INFORMEZ RAPIDEMENT PENDANT LE PROCESS DE RESERVATION

>RASSUREZ VOS UTILISATEURS TOUT AU LONG DU PROCESS



Laissez les utilisateurs challenger votre arborescence avec le tri de carte

Quelle arborescence adopter pour être compris ?



- Vos catégories sont-elles compréhensibles ?
- Votre offre est-elle facile d'accès ?
- Votre vocabulaire est-il accessible ?

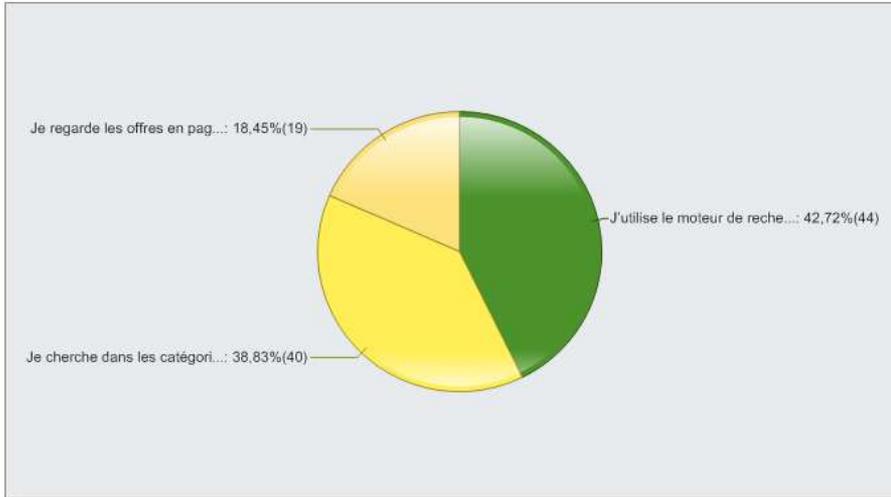
Contactez-nous

Tél: 04 72 76 94 00
win@altics.fr



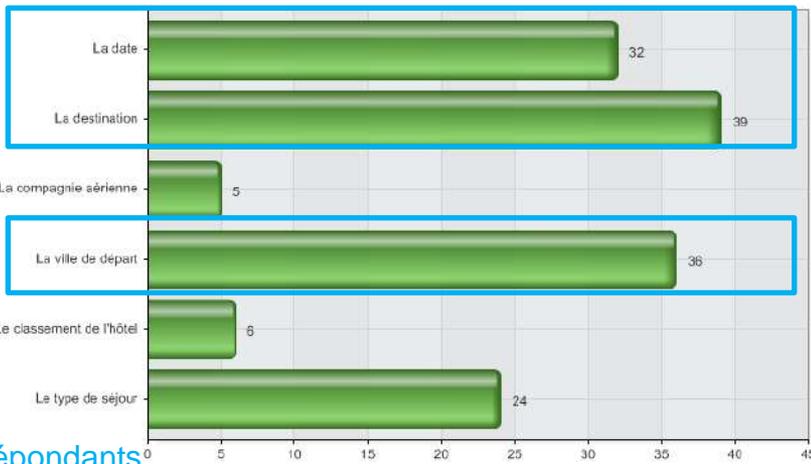
Adaptez votre home page pour faciliter la recherche

Sur le site de réservation, comment organisez-vous votre recherche ?



Le moteur de recherche sur la home page est largement utilisé par 42 % des utilisateurs

Choisissez les critères de recherche, qui pour vous, sont indispensables dans le moteur de recherche en page d'accueil



Les utilisateurs pilotent leur recherche avec 3 critères déjà relevés lors des focus group :

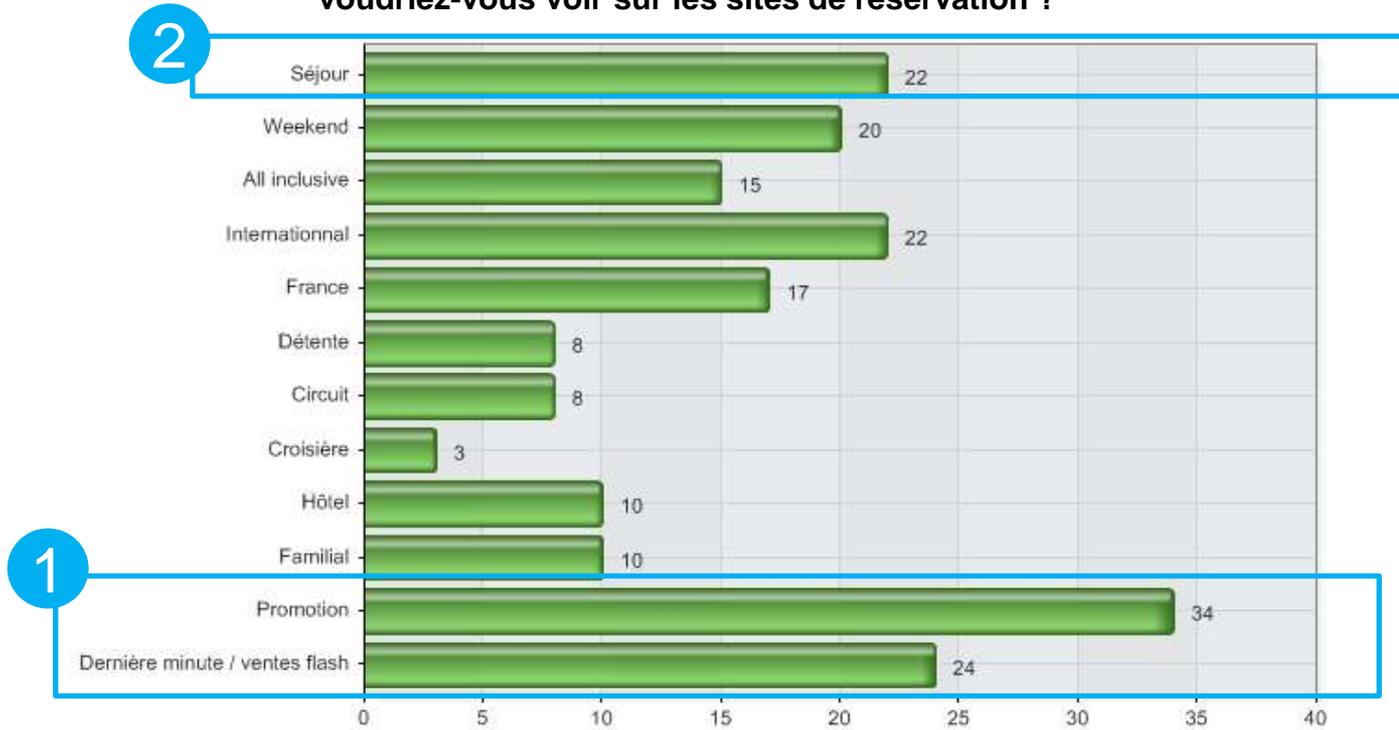
1. La destination
2. La ville de départ
3. La date du séjour

115 répondants



Respectez les comportements et habitudes de navigation

Quelles catégories de navigation consultez-vous le plus ou voudriez-vous voir sur les sites de réservation ?



1. Les utilisateurs sont plus que tout à la recherche du **bon plan** dans ce secteur... les onglets 'promo' et 'vente flash' sont les plus consultés lors de la recherche
2. Les catégories 'séjour' et 'international' ne sont pas en reste : les utilisateurs veulent voir autre chose que leur pays natal !

115 répondants



Des attentes utilisateurs non respectées



PARTOUT DANS LE MONDE, UNIQUE AU MONDE

500 hôtels de charme et restaurants gastronomiques pour découvrir le monde.

ACCUEIL

HÔTELS & RESTAURANTS

DÉCOUVRIR LE MONDE

OFFRES SPÉCIALES

COFFRETS CADEAUX

A PROPOS DE RELAIS & CHÂT

SÉMINAIRES

RECHERCHE



HÔTEL



RESTAURANT



CARTE

Belgique

Liège

Partout

Partout

En bord de mer

En bord de rivière, de fleuve

En bord de lac

A la montagne

A la campagne

En forêt

Dans une réserve animale

Dans un village

En ville

A la plage ou sur une île

Dans un vignoble

Sur un golf



Un prix relativement discret > Le carrousel est un espace commercial

Un moteur de recherche peu intuitif > le wording utilisé dans les champs ne renseigne pas explicitement





Un moteur de recherche trop bas



The screenshot shows the Club Med website with a search engine interface. The main navigation bar includes 'Accueil', 'Le tout compris by Club Med', 'Nouveautés', 'Sélections Villages', 'Offres Spéciales', 'Luxe by Club Med', 'Enfants & Ados', 'Spa & Bien-être', 'Sports', 'Golf', 'Neige', and 'Nature'. A search bar is located in the top right corner. The main content area features a large banner for Tunisia with the text 'Être totalement dépaysés...' and 'TUNISIE Djerba la Douce 3Ψ à partir de 250€*'. A purple callout box points to a 'RÉSERVATION DIRECTE' widget, stating: 'Un encart de réservation direct qui peut porter à confusion et être pris pour un moteur de recherche'. Below the banner, there are several promotional cards for Turkey and Tunisia. Another purple callout box points to a search filter section, stating: 'Un moteur de recherche qui redirige vers une autre page pour le choix de destination'. The search filter section includes a 'RECHERCHE DE VILLAGE ET DE PRIX' section with a 'RECHERCHER UN VILLAGE' button and a list of filters: 'Par encadrement enfant', 'Par date de disponibilité', 'Par activité', 'Par niveau de confort', and 'Par fourchette de prix'. The footer includes the Club Med logo, a 'J'aime' button with 153,354 likes, and a 'Happy First' logo.



Une home qui ne facilite pas la recherche



Une offre croisière prédominante qui dessert la possibilité de réserver un séjour

Le moteur de recherche propose un champ 'catégorie' qui ne répond pas aux attentes et dessert le critère 'lieu de départ'





Laissez le contrôle à l'utilisateur



The screenshot shows the LOOK VOYAGES website interface. At the top left is the logo "LOOK VOYAGES" with the tagline "CLUBS + SÉJOURS + CIRCUITS". To the right, there are contact details: "Infos & Réservations 01 45 15 31 70" and operating hours: "Du lundi au samedi : 8h - 22h, Dimanche et les jours fériés : 10h - 19h". Further right are links for "MON ESPACE PERSO", "Créer mon espace perso", and "Me connecter". A newsletter sign-up form is also present with the text "Inscription newsletter : 30€ offerts : entrez votre email ici ! M'inscrire".

Below the header is a navigation bar with buttons for "Où partir en Voyage ?", "Clubs Lookéa", "Séjours hôtels", "Circuits et croisières", "Séjours France", "Vols", "Promotions Jusqu'à 45%", and "Dernières minutes".

The main content area features a search form titled "Rechercher votre voyage" with a search icon and a link "Annuler tous mes choix". The form includes several sections:

- Type de voyage:** Radio buttons for "Clubs Lookéa + séjours Hôtels", "Clubs Lookéa", "Séjours Hôtels", "Circuits", "Croisières", "Vols", "Week-ends", and "Locations en France".
- Adultes :** A dropdown menu showing "2".
- Enfants :** A dropdown menu showing "0".
- Mois de départ:** A dropdown menu showing "Tous".
- Jour de départ:** A calendar icon.
- Destination:** A dropdown menu showing "Maroc".
- Ville de départ:** A dropdown menu showing "Toutes".
- Options:** Radio buttons for "Toutes les offres" (selected) and "Que les promotions".
- Rechercher:** A green button with a white arrow.

A white error message box is overlaid on the search form, containing the text: "Merci de vérifier les éléments suivants avant de continuer: - Vous devez renseigner le type de voyage". Below the message is an "OK" button.

A purple callout box with a white border is overlaid on the bottom right of the search form, containing the text: "Une obligation de renseigner le type de séjour".

At the bottom of the page, there are four promotional banners: "Offre DUO Jusqu'à -70%", "L'été en fête 200€ de réduction", "Exclusivité Internet", and "PROMOS 2 semaines".



Rendez visible vos éléments les plus important



 **garantie prix bas**

- ✓ Faites votre réservation
- ✓ Si vous trouvez **moins cher** sous 24h ...
- ✓ La différence vous est **remboursée**
- ✓ En + recevez **20 € en bon d'achat**



ACCUEIL VOL SÉJOUR CIRCUIT VOL + HÔTEL WEEK-END HOTEL VOITURE LOCATION CROISIÈRE FRANCE **PROMOTIONS**

Rendez visible l'entrée 'promotion' en jouant avec le graphisme

Voir les offres au départ de Paris Ajustez la taille du te

TROUVER VOTRE VOYAGE

Vols Vols + Hôtels Hôtels
Séjours Voitures Locations

Rechercher un séjour

Ville de départ : Ville de départ
Date de départ : Jour Mois +/- 3 jours
Destination : Toutes destinations
Durée : Durée
Budget par pers : 0€ 300€ 500€ 1000€ 1500€

+ de critères RECHERCHER

NOS COUPS DE COEUR

malaysia airlines

GO >>

Faites ressortir le moteur de recherche avec un graphisme en contraste avec le fond



Cachez les critères les moins pertinents (pour les utilisateurs qui savent ce qu'ils veulent en détail) > Appliquez le contrôle utilisateur

Vols Vols + Hôtels Hôtels
Séjours Voitures Locations

Rechercher un séjour

Ville de départ : Ville de départ
Date de départ : Jour Mois +/- 3 jours
Destination : Toutes destinations
Durée : Durée
Budget par pers : 0€ 300€ 500€ 1000€ 1500€

Promotions : Toutes les promotions
Catégorie hôtel : Toutes catégories
Type de pension : Tous types de pension
Thématique : Toutes thématiques

- de critères RECHERCHER



Optez pour un moteur de recherche efficace



NOUVELLES FRONTIÈRES

NOUVEAU | Trouver une agence | Vos documents de voyages | Questions / réponses ? | Nous contacter 0 825 000 747

S'inscrire à la newsletter

EURO 2012™ GROUPES ET COLLECTIVITÉS

[Séjours](#) | [Clubs Nouvelles Frontières](#) | [Circuits](#) | [Vols](#) | [France](#) | [Croisières](#) | [Week-ends](#) | [Hôtels](#) | [Voitures](#) | [Coffrets cadeaux](#) | [Promos](#) | [Enchères](#)

40 ans d'expérience dans les voyages, 1er tour opérateur français, 300 agences de voyage

Trouvez un voyage

Séjours et Hôtels-Clubs | **Circuits** | Vols

Ville de départ
Paris

Destination
Toutes

Date de départ

Flexibilité
+/- 7 jours

> Plus de critères

Rechercher

En ce moment
Nouvelles Frontières fait son Festival !

La sélection officielle des voyages qui font rêver

Nos destinations séjours

🌐 Ile Maurice	1 049 €*
🌐 Martinique	739 €*
🌐 Guadeloupe	737 €*
🌐 République Dominicaine	914 €*
🌐 Tunisie	389 €*
🌐 Maroc	399 €*
🌐 Senegal	699 €*
🌐 Crète	399 €*
🌐 Corse	73 €*
🌐 Baléares	399 €*

Toutes les destinations →

Limitez vos critères de recherche en optant pour les plus pertinents

« Je fais ma recherche en rentrant la destination, la date et la ville de départ, car si c'est à Paris je vais pas en plus payer un billet de train »





Facilitez la navigation avec des catégories pertinentes



LOOK VOYAGES
CLUBS - SÉJOURS - CIRCUITS

Infos & Réservations
01 45 15 31 70
Du lundi au samedi : 8h - 22h
Dimanche et les jours fériés : 10h - 19h

MON ESPACE PERSO | Créer mon espace perso | Me connecter

Inscription newsletter :
30€ offerts : entrez votre email ici! | M'inscrire >

Toutes nos agences

Où partir en Voyage ? | Clubs Lookéa

Séjours hôtels | Circuits et croisières | Séjours France | Vols | Promotions Jusqu'à -45% | Dernières minutes

Accueil

Rechercher votre voyage

Annuler tous mes choix ?

Type de voyage

- Clubs Lookéa + séjours Hôtels
- Clubs Lookéa
- Séjours Hôtels
- Circuits
- Croisières
- Vols
- Week-ends
- Locations en France

Adultes : 2 | Enfants : 0
+ de 16 ans

Mois de départ : Tous | Jour de départ : [calendar icon]

Destination : Toutes | Ville de départ : Toutes

Toutes les offres
 Que les promotions

Rechercher >

2 fois Partez 2

24H ILLICO à partir de 399€

Offre DUO Jusqu'à -70%

Exclusivité Internet

PROMOS 2 semaines

Rechercher par destination

Antilles	735 €TTC
Bulgarie	299 €TTC
Cap-Vert	624 €TTC
Crète	399 €TTC

Santa Catarina
s en Petits déjeuners
medi 26 mai, de Paris
€ TTC -29%

Proposez une navigation avec des entrées pertinentes, sans multiplier les accès à tout types de catégories > Pour rappel, les promos et séjours sont les plus utilisés

Boostez votre performance commerciale en proposant des destinations (les plus prisées) avec un prix d'appel



Augmentez votre performance commerciale sur la home





Voyages

Toutes les agences | Réservation au 0826 822 822**
0,15 € / min depuis un poste fixe | Inscription à la newsletter | Mon espace personnel

Accueil | **Promotions** | Séjours | Circuits | France | Week-ends | Bien-être Thalasso | Croisières | Mobil-homes | Séjours sur mesure | Hôtels | Vols | Trains | Locations voiture

Accueil > Séjours

Recherche rapide **GO**

Forfaits

- Séjours
- Sur mesure
 - Séjours vol + hôtel
 - Hôtel

Destination: Indifférent

Ville de départ: Lyon

Date de départ (+/- 4 jours): - Sept. 201

Durée de séjour: Indifférent

Type de séjour: Indifférent

RECHERCHEZ

f Devenez fan !

Carrefour Voyages sur Facebook

f J'aime <23 k



Nos offres du moment

Suscitez l'envie d'aller plus loin dès la home > Mettez des visuels, du prix visible



Adaptez votre site de réservation aux comportements

- >FACILITEZ LA RECHERCHE DES LA HOME PAGE
- >INFORMEZ RAPIDEMENT PENDANT LE PROCESS DE RESERVATION
- >RASSUREZ VOS UTILISATEURS TOUT AU LONG DU PROCESS



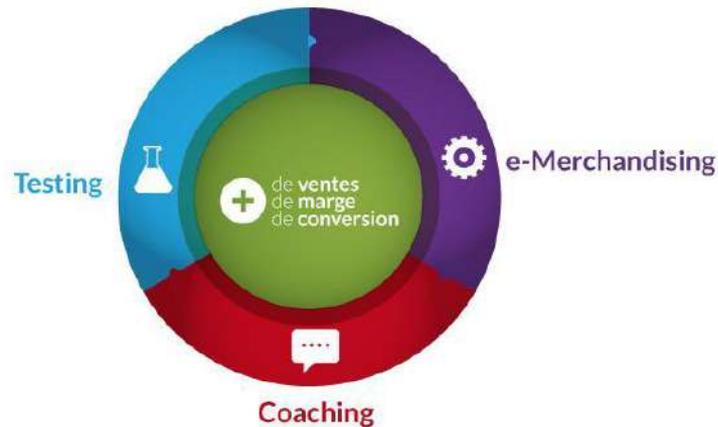
Un modèle économique variable très attractif :

- Moins cher qu'un recrutement interne
- Plus d'expertises à votre disposition
- Un véritable partenaire e-Commerce à vos côtés

Découvrez le programme Top Conversion à la performance

Contactez-nous

Tél: 04 72 76 94 00
win@altics.fr



Testing

Tests en laboratoires
Tests à distance
Tests à domicile
Tests A/B et MVT
Tests en magasins

e-Merchandising

Maquettes ergonomiques
Maquettes graphiques
Pilotage e-Commerce

Coaching

Projet e-Commerce
e-Mailing
Formations
e-Commerce Toolbox
Knowledge base
Web analytics



Un aspect e-commerce non visible immédiatement



VOYAGES RIVE GAUCHE
CRÉATEUR D'ÉMOTIONS

TAXI SERVICE
exclusif sans Supplément

01 46 57 77 77 Lu / Ve : 9h-19h
Sa : 10h-18h

Pour recevoir nos Offres Spéciales E-MAIL

demande de catalogues gratuit

Top Voyages Coups de Cœur! Promotions! Spectacles Week-Ends Croisières Circuits Bien-être Séjours

Capitales du Nord
En savoir plus >>>

Les îles Grecques

Top Voyages plus Coups de Cœur! plus Promotions plus

Escapade à New York sur A380
taxi + avion + autocar + hôtel 3*** + pension complète + excursions
États-Unis
Week-Ends, Séjours, Circuits / 5 Jours / 1598 €
New York c'est la ville où vous ne voudrez pas en quitter une minute... Partez à la conquête de Big Apple!

la Magie de la Russie
Moscou - St Petersburg: avion + bateau + pension complète
Russie

Hollande et sa florissante
taxi + autocar + hôtel 3* + pension complète + excursions
Allemagne, Pays-Bas, Belgique

GRAND JEU DU PRINTEMPS!
Valeur totale de la dotation 5000€
GAGNEZ peut-être un séjour en Amérique

APPELEZ NOUS
DEVIS **GRATUIT**
FRAIS DE DOSSIER **OFFERTS**
01 46 57 77 77
Lu / Ve : 9h-19h, Sa : 10h-18h
PLUS SIMPLE, PLUS RAPIDE

L'absence d'espace mon compte qui ne laisse pas transparaître le côté e-commerce du site

« Appelez nous pour un devis ? On ne peut pas le faire sur le site ! »

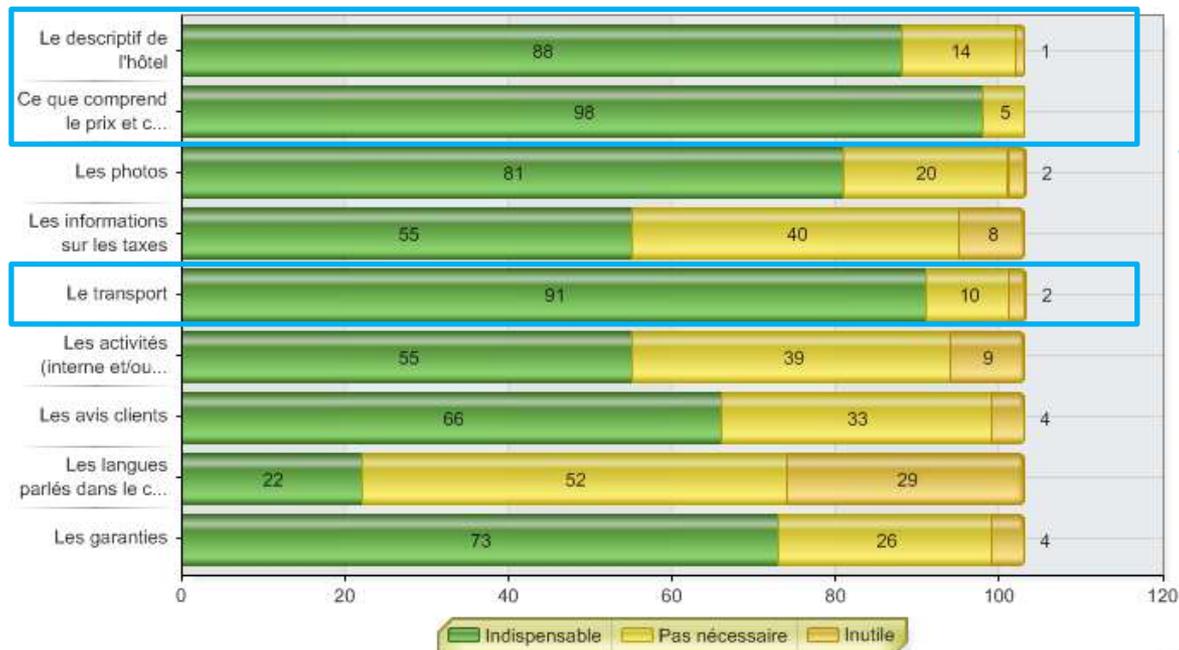
Un encart proposant un devis par téléphone, qui laisse à penser que la réservation en ligne n'est pas possible





Faites ressortir les informations indispensables

Quelles sont les informations primordiales dont vous avez besoin pour pouvoir réserver votre voyage ?



Ne faites pas l'impasse sur les descriptifs de l'hôtel, le transport et surtout la prestation. Ces trois informations sont indispensables pour 89% des utilisateurs

« Ce qui est super important pour moi, c'est de savoir clairement ce qui est compris dans le prix, sinon après on a des mauvaises surprises »

« Savoir les horaires des vols quand c'est possible, c'est bien, avec les taxes et les transferts s'il y a »





Un manque de cohérence et d'information



 OFFRE	<p>Hollande et sa floriate taxi + autocar + hôtel 3* + pension complète + excursions <i>Allemagne, Pays-Bas, Belgique</i> Week-Ends / 4 Jours </p> <p>La Floriate : exposition mondiale d'horticulture qui a lieu tous les dix ans et à laquelle participent de nombreux pays. Le parc...</p>	570 €
 OFFRE	<p>Sri Lanka - Dubaï avion + hôtels 3* + pension complète + visites <i>Sri Lanka, Émirats Arabes Unis</i> Circuits / 14 Jours  </p> <p>Partez à la découverte des incontournables du Sri Lanka et de Dubaï...</p>	- 14 %
 OFFRE	<p>Cabaret "La Belle Epoque" Paris Opéra - Déjeuner ou Dîner Spectacle - Jusqu'au 30 juin 2012 <i>France</i> Spectacles / 1 Jours</p> <p>Le Bijou des Grands Cabarets Parisiens, Numéro 1 de la Fête au prix exceptionnel de 45 € au lieu de 90 €!</p>	- 50 %
 OFFRE	<p>la Magie de la Russie Moscou - St Petersburg : avion + bateau + pension complète <i>Russie</i> Croisières fluviales, Croisières maritimes / 12 Jours  </p> <p>Pour mesurer la grandeur de la Russie, rien n'est plus approprié qu'une croisière sur ses fleuves...</p>	- 41 %
 OFFRE	<p>Croisière en Andalousie taxi + avion + bateau + pension complète avec boissons* + excursions <i>Espagne</i> Croisières fluviales / 8 Jours  </p> <p>Traditions andalouses, gastronomie et flamenco : OLE !</p>	à partir de 1195 €

Les éléments ne sont pas cohérents entre eux > Certaines offres affichent le prix et d'autres affichent le pourcentage de remise

« Ils mettent jamais le prix et la réduction ensemble, c'est l'un ou l'autre »





Une page liste trop implicite qui ne guide pas



Club Med Ψ

Classer les Villages par ▼ avec

Classer les Villages par Destinations

1 - 2

Une possibilité de tri restreinte qui ne permet pas de trier par prix, par étoile...

Des pictos qui ne renseignent pas explicitement et l'absence de texte nuit à la compréhension

Un clic nécessaire pour afficher les points forts du village

CÔTES D'AFRIQUE & MOYEN ORIENT

> Points forts
> Infos et tarifs
 Comparer
RÉSERVEZ

CAP SKIRRING
Sénégal, Afrique - Moyen Orient

> Points forts
> Infos et tarifs
er
2

AFRIQUE & MOYEN ORIENT

forts
t tarifs
er
2

CÔTES D'AFRIQUE & MOYEN ORIENT

> Points forts
> Infos et tarifs
 Comparer
RÉSERVEZ

CÔTES D'AFRIQUE & MOYEN ORIENT

> Points forts
> Infos et tarifs
 Comparer
RÉSERVEZ





Une absence de descriptif visible au dessus de la ligne de flottaison

Grèce > Séjour Rhodes
1 semaine* - Hôtel La Marquise 5*
 Voie - Transfert - Hôtel - Demi Pension - Au départ de Lyon

COMMANDEZ MAINTENANT **OBTENEZ UN DEVIS**

Tarif enfant jusqu'à 12 ans

CHOOSEZ VOS VACANCES

BESOIN DE CONSEILS
 Contactez notre spécialiste voyage!
0899 654 855*

CONSEILS AUX VOYAGEURS

RESUME **ACTIVITES** **INFOS VOIS ET INFOS PRATIQUES**

Situation

Ces vacances sont un art de vivre. La vue, le spa, les piscines... tout fait de ce complexe proche de Rhodes, un paradis grec au soleil!

Situé au calme sur la côte est, dans la petite station balnéaire de Kalithés, à seulement 9 km de Rhodes, capitale de l'île. Le plage est à 150 m (accès par un passage souterrain). L'aéroport se trouve à 15 km.

Taxis et navettes (payants).

Info vérifié: Durant l'été, cet hôtel est plus adapté aux clients à la recherche d'une ambiance festive le soir, qu'il leur recherche la calme et le repos.

Logement

De construction récente, l'hôtel La Marquise dispose de 390 chambres, réparties dans 2 bâtiments principaux de 4 étages et dans plusieurs petits pavillons à 1 étage, dans un style local et moderne. Le tout est implanté au sein d'un vaste jardin, face à la mer.

Spacieuse et confortable, aménagée avec climatisation, téléphone, télévision, mini-réfrigérateur, coffre-fort, chauffage, salle de bains avec sèche-cheveux, balcon ou terrasse.

Toutes les chambres avec 2 lits simples. Possibilité de supplémentaire.

Restauration

Vous prenez vos repas au restaurant principal intérieur et extérieur (cuisine internationale et locale présentée sous forme de buffet). Restauration à la carte (spécialités de poissons - poulet), snack bar, piano bar, également à votre disposition.

A noter: tenue correcte exigée le soir.

Santé et Sécurité

Avant votre départ, veuillez consulter le site du ministère des Affaires étrangères pour connaître les risques sanitaires éventuels qui peuvent concerner votre destination : http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_303/index.html

Attention

* Mesures de sécurité strictes sur les bagages: mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages.

* Dans le cas des vols charter, les horaires de ceux-ci sont déterminés dans les 48 heures précédant le départ. Les vols peuvent s'effectuer du jour comme du nuit, le premier et le dernier jour du voyage étant consacré au transport. L'organisateur n'invent pas le maintien du choix des horaires, il ne saurait être tenu pour responsable en cas de départ tardif (le vol de retour maintient le dernier jour). En particulier, le départ pourrait avoir lieu le jour même de départ pour être celui du lendemain. Les horaires vous seront communiqués par mail ou par fax, sur votre convocation aéroport dans les 48 heures précédant le départ. Chaque passager est tenu de recommander son vol retour au plus tard 72 heures avant son retour au numéro de téléphone ou se trouvant sur son billet ou sur sa convocation ou auprès de notre représentant local. Les horaires de retour définitifs vous seront communiqués par notre représentant local dans les 48 heures précédant le retour.

* Les frais obligatoires de visa, de carte touristique et en général les frais d'entrée dans le pays de destination sont toujours à la charge du client en plus du prix du vol, du séjour ou du circuit de vacances.

* L'homologation et le classement touristique des modes d'hébergement correspondant à la réglementation ou aux usages du pays de destination.

INFORMATIONS AUX VOYAGEURS:

La situation sanitaire, politique, sanitaire, réglementaire de chaque pays du monde peuvent changer rapidement et sans préavis nous vous invitons à consulter avant votre départ les sites Internet suivants afin de prendre connaissance des éventuelles restrictions, obligations ou tout simplement des informations relatives à votre destination.

Ministère de la Santé, Institut de veille sanitaire, Vidéo France Voyage, Ministère des Affaires Étrangères, Documents légaux pour la sortie du territoire.

Toutefois il est rappelé qu'aucune région du monde ni aucun pays ne peuvent être considérés comme ébrié à l'abri du risque terroriste.

Le prix TTC comprend

Les vols directs France-Rhodes AIR opérés par la compagnie. Bagages aériens (informations sous réserve de modification par le tour opérateur), local et l'assistance, les transferts aéroport/hôtel/aéroport, l'hébergement pour 7 nuits en chambre double standard, le demi-pension (hors boissons), les taxes d'aéroport et le taxes de solidarité.

Le prix TTC ne comprend pas

Les frais de dossier, les activités et dépenses diverses pendant le séjour, les assurances facultatives, les autres repas non mentionnés, toutes les boissons, les pourboires éventuels.

BESOIN DE CONSEILS
 Contactez notre spécialiste voyage!
0899 654 855*

Tarif à partir de 497 € TTC

'Commander' > Un wording non adapté au secteur du voyage

DATE	SEMAINE SUPPLEMENTAIRE	TAUX	STATUT	
Vendredi 6 juillet 2012	Vendredi 13 juillet 2012	817N	895€ TTC	Commander
Vendredi 13 juillet 2012	Vendredi 20 juillet 2012	817N	904€ TTC	Commander
Vendredi 20 juillet 2012	Vendredi 27 juillet 2012	817N	904€ TTC	Commander
Vendredi 27 juillet 2012	Vendredi 3 août 2012	817N	1039€ TTC	Commander
Vendredi 3 août 2012	Vendredi 10 août 2012	817N	1029€ TTC	Commander
Vendredi 10 août 2012	Vendredi 17 août 2012	817N	1029€ TTC	Commander
Vendredi 17 août 2012	Vendredi 24 août 2012	817N	1049€ TTC	Commander
Vendredi 24 août 2012	Vendredi 31 août 2012	817N	1029€ TTC	Commander
Vendredi 31 août 2012	Vendredi 7 septembre 2012	817N	1074€ TTC	Commander
Vendredi 7 septembre 2012	Vendredi 14 septembre 2012	817N	1074€ TTC	Commander

[Voir toutes les dates de départ](#)

Commander: pour chaque date de départ indiquée à ce tarif pour la date de départ indiquée au moment de votre réservation.
 Cible: un devis. Le devis est basé sur votre option sélectionnée et sur les dates de disponibilité à ce tarif pour la date de départ indiquée au moment de votre réservation.
 (*) Pour une même date de départ, cette sélection correspond à la différence de prix constatée entre le tarif au départ affiché et celui d'un séjour adulte. La réservation sera soumise aux mêmes conditions d'application lorsque l'adulte est logé dans la même chambre que deux enfants.
 © Tarif pour une semaine supplémentaire. Tarif le même hôtel et aux mêmes conditions.

Un descriptif du voyage qui vient que trop tardivement, après les dates de départ disponibles

LES VISITEURS QUI ONT CONSULTÉ CE SÉJOUR SONT ÉGALEMENT INTÉRESSÉS PAR :

Grèce Hôtel Evria Village 4* 849€ TTC	Republique Dominicaine Hotel Casa Marina Beach 869€ TTC	Grèce Parque 2 Bn en 8 jous 839€ TTC	Republique Dominicaine Hotel Barcelo Puerto Pl... 869€ TTC
--	--	---	---

Une fiche produit qui ne respecte pas la logique

GRECE / CRETE / RHODES / CORFOU

Club Marmara Marina Beach 4*

De 7 à 21 nuits en formule TOUT COMPRIS

À partir de
499 € TTC

Exemple départ de Lyon le
00/00/2012

Note : **4,4/5** (960 avis) • Lire tous les avis >> • Donnez-nous votre avis >>

L'île du Roi de Minos nous accueille comme des dieux ! Au programme ? Des plaisirs tout à fait terrestres : confort du club, piscines, activités à foison, formule "tout compris". Tout cela, en plein centre de la petite station de Gouves qui propose ses animations très balnéaires avec bars, restaurants et boutiques. La plage ? On quitte le club, on traverse une petite route et on y est !
Départs jusqu'au 31 octobre 2012.



5 307 personnes aiment ça. Soyez le premier de vos amis.



Envoyer à un ami

Description du séjour

Activités

Excursions

A savoir

Avis clients (960 avis)

SITUATION

Situé à Gouves, à 18 km à l'est de Héraklion, face à une plage de sable (une petite route peu fréquentée passe entre le club et la plage). Bars, restaurants et boutiques à proximité. L'aéroport de Héraklion se trouve à 15 km.

VOTRE CLUB MARMARA

Ce Club Marmara répartit ses 395 chambres dans 3 bâtiments de 4 étages et plusieurs petits bungalows de 2 étages, construits autour de ses piscines. Le tout au cœur d'un grand jardin.

Pour votre confort : restaurant principal intérieur avec une partie en terrasse (cuisine internationale et locale présentée sous forme de buffet varié à volonté), snack, bars, salon TV, boutique, discothèque intérieure, amphithéâtre extérieur, salle de réunion, ascenseurs. Internet : accès wifi gratuit à la réception et au snack, point internet payant.

VOTRE CHAMBRE

Climatisée et aménagée avec téléphone, télévision, mini-réfrigérateur, carrelage, salle de bains avec sèche-cheveux, balcon ou terrasse. Sur demande et payant : coffre-fort.

Possibilité de lit suppl. et chambres quadruples.

FORMULE TOUT COMPRIS

La table - A volonté :

- petit déjeuner de 7h00 à 10h00 (buffet) ou pour les adeptes de grosse matinée de 10h00 à 12h00 (snack)
- déjeuner de 12h30 à 15h00 (buffet)
- snack de 13h00 à 16h00 - tea time de 15h00 à 16h00
- apéritif de 18h00 à 20h00
- dîner de 19h30 à 21h30 (buffet)
- snack de 21h00 à 23h00

Le bar - Boissons locales à volonté :

- au bar principal de 10h00 à 23h00
- boissons locales : eau, soda, café, thé, jus de fruits, cocktail de saison, vin, bière, apéritif...

L'animation et les sports

indiqués dans la rubrique activités (hors activités indiquées payantes)



Visionner toutes les photos

L'organisation de la page ne respecte pas les habitudes d'exploration > Le visuel capte le regard, mais l'utilisateur doit retourner sur le descriptif à gauche pour les informations > Le sens de lecture se fait de gauche à droite !



Un process de réservation bilingue !



Réservez votre séjour

"Plus que quelques clics pour accéder au rêve..."

Besoin d'aide ou réserver par téléphone?

France

0 825 32 32 32

0,15 EUR/min



JONAHS

- 1 Sélectionnez les Dates
- 2 **Chambre et tarifs**
- 3 Clients

Date d'arrivée: mercredi 1 août 2012 Chambre: 1
 Date de départ: vendredi 10 août 2012 Nuitées: 9

1 Chambres disponibles selon vos critères **EUR 701,00 - EUR 702,00** Tarif moyen par nuit
[Filtrer les résultats](#) →

Public Rate

Dinner-Bed & Breakfast-Local taxes may apply

Ocean Retreat Room EUR 701,28

Double Room-Ocean View- Private Balcony-TV-DVD-Internet



Ocean Retreat Room

Ocean Retreat Room

Double room with king sized bed. Private balcony with views overlooking Whale Beach. Foxtel- TV- DVD- iDock and High Speed Broadband Access.

POLITIQUE DE GARANTIE & D'ANNULATION

250AUD charged for cancellations between 7 and 4days prior arrive-Full stay charged if cancel less than 4days prior
Reservation must be guaranteed with a credit card.

Prix par chambre: **EUR 6 311,55**

Frais: **EUR 0,00**

Taxes/Service: **EUR 0,00**

Total: EUR 6 311,55

[Détail des prix](#)

CONTINUEZ →

Une unique photo de la chambre qui ne permet pas de s'évader

Un descriptif en anglais, alors que le site donne des informations en français plus haut



Un sélection de dates qui peut porter à confusion



Réservez votre séjour

"Plus que quelques clics pour accéder au rêve..."

Besoin d'aide ou réserver par téléphone?

France

0 825 32 32 32

0,15 EUR/min



JONAHS

1 Sélectionnez les Dates

2 Chambre et tarifs

3 Clients

4 Confirmation

Date d'arrivée

Samedi 29 Septembre 2012

Date de départ

Dimanche 30 Septembre 2012

Nuitées

1

Chambres

1

Personnes

2

Code promotionnel/entreprise

Numéro IATA

Disponibilité

Septembre 2012

Octobre 2012

Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu
					1	2	1	2	3	4	5	6	7	
3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14	5
10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21	12
17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28	19
24	25	26	27	28	29	30	29	30	31					26

■ Des chambres sont disponibles.

■ Aucune disponibilité

Un calendrier où du vert apparait et laisse à penser que des chambres sont disponibles > Se sont uniquement les dates sélectionnées au préalable

CONTINUEZ



Un formulaire qui manque d'intuitivité



Devis > Coordonnées > Paiement > Confirmation

Infos et réservations au 0 899 653 656

1,35€/appel puis 0,34€/mn

Récapitulatif de votre commande

DEVIS	
Forfait principal et taxes	998,00€
Restations	84,00€
Total	1 082,00€



La disposition des champs crée une disparité dans l'exploration visuelle

La longueur ne permet pas de remplir les informations efficacement

Coordonnées

Civilité * Nom * Prénom *

Téléphone * Portable Email *

Confirmation de l'adresse e-mail *

Adresse *

Ville * Code postal * Pays *

Voyageurs Attention ! Les noms et prénoms doivent être strictement identiques à ceux de vos pièces d'identité utilisées pour le voyage

Adulte 1 Nom * Prénom *

Adulte 2 Nom * Prénom *



Donnez les informations dès la page liste



NOUVELLES FRONTIERES

NOUVEAU Trouver une agence | Vos documents de voyages | Questions / réponses ? | Nous contacter 0 825 000 747

Accueil | Séjours | Clubs Nouvelles Frontières | Circuits | Vols | France | Croisières | Week-ends | Hôtels | Voyages

Séjours aux Baléares : nos offres de voyages aux Baléares

Accueil > Séjours et hôtels clubs > Europe > Baléares

Trouvez un séjour

Ville de départ

Lyon

Destination

Baléares

Date de départ

09/06/2012

Flexibilité

+/- 7 jours

> Plus de critères

Séjours aux Baléares

Envie d'évasion et de vacances ? Partez pour un séjour aux Baléares. Vous découvrirez durant votre voyage ces îles aux charmes contrastés ! De Minorque et ses marchés typiques, aux paisibles plages de sable fin de Formentera, en passant par Ibiza, temple de la fête et la jolie Majorque aux calanques turquoises, tout est réuni ici pour vous permettre de passer des vacances aux Baléares exceptionnelles !

En savoir plus sur Baléares

Envie d'un autre type de voyage ? Découvrez nos circuits Baléares.

NOTRE SÉLECTION Une ambiance décontractée pour cet hôtel-club 3 étoiles

Club Nouvelles Frontières Riu Tropicana (3 Etoiles)

Baléares / Cala Domingos

+ de notre sélection

Ambiance décontractée

Petites unités réparties dans un cadre naturel avec accès à une agréable crique de sable fin aménagée

Animation francophone et internationale

À partir de **399 € TTC***

8 jours / 7 nuits

Tout inclus
Hébergement +
Transfert + Vol inclus

Voir ce séjour



Trier par : Prix croissant

Affichage des résultats 1 à 15 sur 16 résultats



Club Nouvelles Frontières Riu Tropicana (3 Etoiles)

Baléares / Cala Domingos

Descriptif du séjour

- Formule(s) disponible(s) : Tout inclus
- Hôtel : Hôtel-club 3 étoiles à l'ambiance décontractée et animation francophone
- Situation : En bordure de la petite plage de Cala Domingos avec accès à une agréable crique de sable fin
- Animation : Avec
- Enfants : Mini Club

à partir de **399 € TTC***

au lieu de 575 €*

PROMO

8 jours / 7 nuits - **Tout inclus**
Hébergement + Transfert + Vol inclus

Voir tous les départs

60 avis «Excellent»



60 avis «Excellent»

60 avis «Excellent»

60 avis «Excellent»

Augmentez votre performance commerciale en affichant un produit en tête de gondole avec une offre attractive

Décrivez le pays ou la région sélectionnée pour donner un avant gout à l'utilisateur

Renseignez rapidement en page liste : Descriptif, prix barré, nouveau prix, promo



Fluidifiez la prise de décision avec un comparateur

Marmara VOUS AVEZ TOUT COMPRIS!

THAÏLANDE VOYAGE AU PAYS DU SOURIRE À PARTIR DE **769€**

Connexion | Inscription

Recherche par nom

Accueil Destinations Club Marmara Vols Dernières minutes Exclu Web Promotions Votre dossier Groupes Vacances solo Forum

Résultats de votre recherche de vacances

Lyon → Grèce / Crète / Rhodes / Corfou : 27 produits correspondent à vos critères

A partir de **299 € TTC**

Comparer les produits

Cliquez sur le lien "Cliquez pour comparer" situé sous la photo du produit pour le comparer.

Vous pouvez comparer jusqu'à 4 produits.

Trier par : Rapport Qualité/Prix # par page : 20

Page 1 2

Rechercher mes vacances

Destination: Grèce / Crète / Rh

Régions: Choisir (optionnel)

Départ de: Lyon

Départ le: 09/06/2012

Flexible (+/-): 7 jour(s)

Formule: Toutes formules

Catégorie: 2* 3* 4* 5*

Durée: Indifférent

Pension: Indifférent

Thème: Tous thèmes

Tous les produits Promotions uniquement

Grèce / Crète / Rhodes / Corfou > Crète • Séjours

Club Marmara Marina Beach 4*

Note : 4,4/5 - 960 avis

L'île du Roi de Minos nous accueille comme des dieux ! Au programme ? Des plaisirs tout à fait terrestres : confort du club, piscines, activités à foison, formule "tout compris". Tout cela, en plein centre de la petite station de Gouves qui propose ses animations très balnéaires avec bars, restaurants et boutiques. La plage ? On quitte le club, on traverse une petite route et on y est ! Départs jusqu'au 31 octobre 2012.

À PARTIR DE **499€ TTC** /Pers.

-32% soit **240€** économisés

[Cliquez pour comparer](#)

[+ Voir le détail de l'offre](#)

Club Marmara Athina Palace 5*

À PARTIR DE **539€ TTC** /Pers.

-30% soit **230€** économisés

Fermons les yeux... Imaginons un club à flanc de montagne avec une vue sur la mer à couper le souffle. Nous sommes à l'**Athina Palace** ! Une charmante petite crique nous attend en contrebas : son accès n'est pas direct mais il existe une navette gratuite... Formule "tout compris" !

Bon à savoir, ce club construit en terrasse n'est pas conseillé si l'on a des enfants en bas âge ou des difficultés à se déplacer.

Départs jusqu'au 31 octobre 2012.

[Cliquez pour comparer](#)

[+ Voir le détail de l'offre](#)

Ajoutez un comparateur pour faciliter le choix du voyageur



Respectez la logique utilisateur



LOOK VOYAGES
CLUBS - SÉJOURS - CIRCUITS

Infos & Réservations
01 45 15 31 70 ☎

Du lundi au samedi : 8h - 22h
Dimanche et les jours fériés : 10h - 19h

MOI ESPACE PERSO | Créez mon espace perso | Me connecter

Inscription newsletter :
30€ offerts : entrez votre email ici! | M'inscrire >

Toutes nos agences

Où partir en Voyage ? | Clubs Lookéa | Séjours hôtels | Circuits et croisières | Séjours France | Vois | Promotions Jusqu'à -45% | Dernières minutes

Accueil > Séjour Hôtel > Bulgarie > Flamingo Grand

Séjour Hôtel Flamingo Grand ★★★★★

VARNA - BULGARIE



à partir de **721 € TTC / pers.**

Demi-pension
vol + transferts + hébergement + restauration
7 nuits

Départ de Paris*
Le vendredi 25 mai 2012
* prix indiqué au départ de

Réserver >

Donner mon avis

Prix Garanti | Offre Enfant
Esprit Sport | Demi-pension

Un hôtel contemporain doté d'un spa ultra moderne sur les bords de la mer Noire, au cœur de la station balnéaire d'Albena.
[>> Tout savoir sur ce voyage](#)

Proposez quelques renseignements sur le séjour au dessus de la ligne de flottaison

Gardez la logique d'exploration > Une photo pour séduire puis un descriptif pour l'information

Vous trouvez... On s'agit... +100€ OFFERT sur votre prochain séjour + d'infos >

Mémoriser et partager

- Ajouter aux favoris
- Imprimer
- Envoyer par email
- Partager sur Facebook
- Partager sur Twitter

16ans et + de 16ans

Durée du séjour
7 nuits

Mois précédent MAI 2012 Mois suivant



Plongez vos utilisateurs au plus profond



Proposez des vidéos pour capter davantage l'utilisateur

... Lire tous les avis >>> - Donnez-nous
... accueille comme des dieux ! Au programme
... de la célèbre station de Couves qui propose ses animations très
... st !
... bre 2012.
... onnes direct par. Soyez le premier de vos amis.
... Envoyer à un ami

ACTIVITÉS | Excursions | À SAVOIR | Avis clients (960 avis)

PHOTOS (34) | VIDEOS (1) | PLAIN | CARTE

Visiter toutes les photos

Séduisez vos utilisateurs avec des visuels de qualité et de taille optimal

Plongez vos utilisateurs dans le paysage avec une visite à 360° du club, de l'hôtel, de la chambre ...

LOOK VOYAGES | Infos & Réservations 01 45 15 31 70

Club Lookéa Samana - ALLEE 2

VUE D'ENSEMBLE | PLAGE | PISCINE | RESTAURATION | HEBERGEMENT

ACCÈS DIRECT À TOUTES LES VUES 360°

Disponibilités et tarifs





Facilitez la sélection de date avec un calendrier clair



NOUVELLES FRONTIERES

Choisissez votre date pour établir votre devis sur mesure ?

Affiner votre choix pour obtenir les différents tarifs

Code produit : FCOSJGBL

Nos tarifs au départ de Paris pour 1 semaine au mois de

OFFRE : Club IIF Le Grand Bleu 3'

Séjour en hôtel-club, 8 jours / 7 nuits,
Demi-pension
Vol A/R au départ de Paris

Ajoutez un roll over pour un complément d'information

Lundi	Ma						
28 mai	29						
4 juin	5 juin	6 juin	7 juin	8 juin	9 juin	10 juin	
11 juin	12 juin	13 juin	14 juin	15 juin	16 juin	17 juin	
18 juin	19 juin	20 juin	21 juin	22 juin	23 juin	24 juin	
28 juin	29 juin	30 juin	1 juillet				

Proposez un calendrier intuitif avec des dates clairement identifiables, des prix associés et si tel est le cas, la promo

Organisez votre formulaire pour le rendre intuitif



Ajustez votre formulaire :

1. Une disposition à la verticale
2. Une longueur de champ équivalente

Intégrez la gestion des erreurs en temps réel

Récupérez les informations du formulaire pour les injecter directement dans le cadre des passagers

Coordonnées

Vous a
Me c

Vos coord
oi-dessou

Vos co
La conf
à vous

* Champs obligatoires

Civilité* Mme Mlle Mr

Nom*

Prénom*

Numéro de voie*

Type de voie*

Libellé de voie*

Complément d'adresse 1 (Bâtiment, escalier, étage)

Complément d'adresse 2 (Boite po

Code postal*
Le code postal doit contenir 5 chiffres

Ville*

Pays*

Téléphone*

Email*

Je souhaite recevoir la newsletter Look Voyages.

Personnes séjournant dans la chambre 1 (chambre double)

* Champs obligatoires

Adulte 1

Nom* Prénom* Date de naissance*
(ex.: 18/12/1982)

Adulte 2

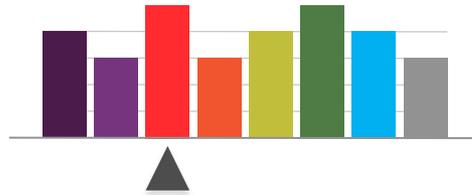
Nom* Prénom* Date de naissance*
(ex.: 18/12/1982)

Adaptez votre site de réservation aux comportements

- >FACILITEZ LA RECHERCHE DES LA HOME PAGE
- >INFORMEZ RAPIDEMENT PENDANT LE PROCESS DE RESERVATION
- >RASSUREZ VOS UTILISATEURS TOUT AU LONG DU PROCESS



Mieux
comprendre les
PARCOURS de
vos e-shoppers
?



- Quelles sont les pages où vous perdez des ventes ?
- D'où proviennent les visiteurs qui ajoutent au panier ?
- Quels sont les segments de visiteurs les plus rentables ?

Contactez-nous

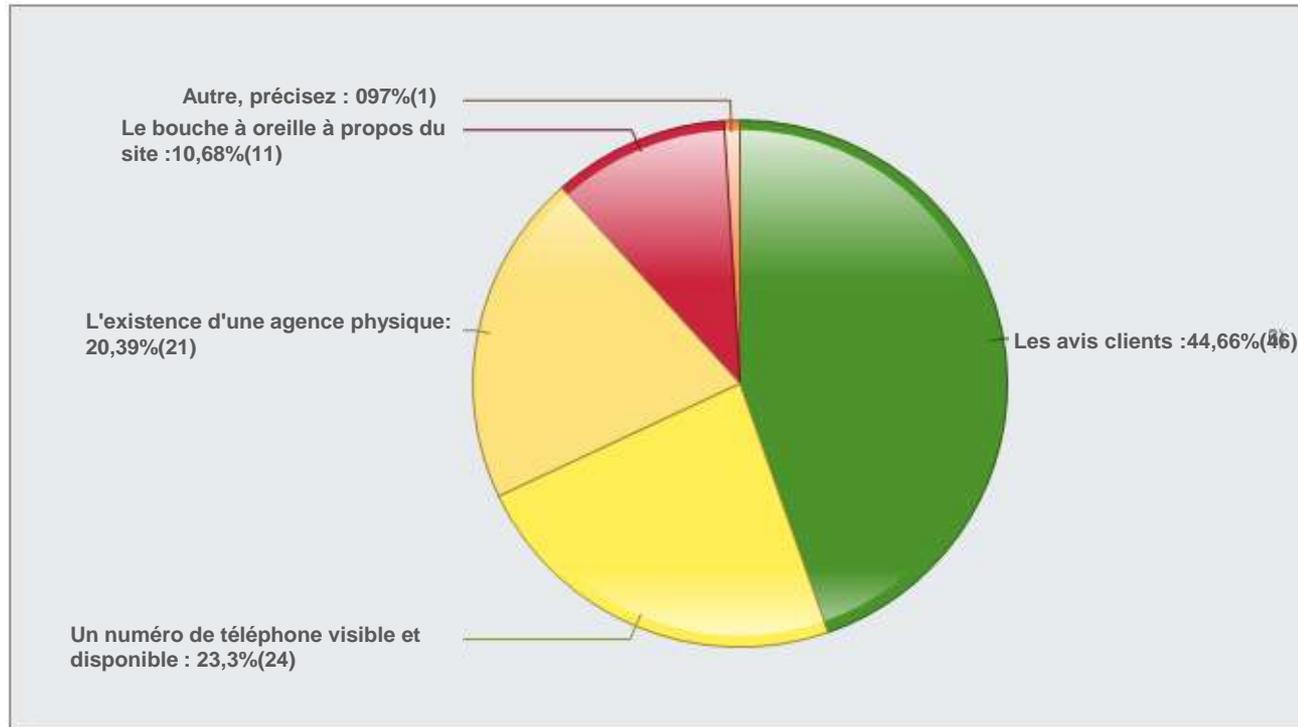
Tél: 04 72 76 94 00
win@altics.fr





Les avis clients en guise de rassurance

Quels éléments vous rassurent quand vous faites votre réservation ?



Les avis clients vont créer de la rassurance pour **44 %** des utilisateurs

« Sur le site on a toujours peur que cela soit truqué, le mieux c'est d'avoir les commentaires sur Tripadvisor et que le lien soit dispo sur le site »



103 répondants

90

142



Un manque de visibilité qui dessert la rassurance 1/2



Réservez au **0899 653 655** (1,35€/appel puis 0,34€/mn TTC) | Aide

opodo Votre vol multi-destinations

Accueil | Billet avion | Séjour | Circuit | Week-end | Hôtel | Voiture

Réserver un billet d'avion

Vol | Séjour | Vol+Hôtel | Hôtel | Voiture | Location

Un numéro de téléphone qui ne saute pas au yeux, il se confond avec le graphisme du header

Une absence de numéro de téléphone au dessus de la ligne de flottaison

Marmara VOUS AVEZ TOUT COMPRIS!

VENTES FLASH c'est maintenant...

Connexion | Inscription

Recherche par nom

Accueil | Destinations | Club Marmara | Vols | Dernières minutes | Exclu Web | Promotions | Votre dossier | Groupes | Vacances solo | Forum

Le n°1 français des vacances en Club propose des voyages, séjours, hôtels, circuits & croisières aux meilleurs prix. Départs dernière minute et vols pas chers.

Rechercher mes vacances :

CHRIS & KARINE

Une absence de numéro de téléphone au dessus de la ligne de flottaison



Un manque de visibilité qui dessert la rassurance 2/2



Agences
Trouvez votre agence Voyages

Carte PASS **Paiement Sécurisé**

Durée : 10 jour(s) / 8 nuit(s)
Destination : Brésil, Salvador de Bahia
BRÉSIL - - - PLAGE DU FORT - IBEROSTAR BAHIA 5*
Voyageur(s) : 2 adulte(s)

1 Réservez 2 Coordonnées 3 Paiement 4 Confirmation

Veuillez confirmer ou modifier votre choix

3 964,00 €
3 164,00 €

TOUT COMPRIS : Inclus

DOUBLE STANDARD - Inclus

Genève, mer. 18 juil. → Salvador de Bahia, jeu. 19 juil.

Genève
mer. 18 juil. à 20h10 → Salvador de Bahia
jeu. 19 juil. à 18h42

Retour à domicile

Salvador de Bahia, jeu. 26 juil. → Genève, sam. 28 juil.

Salvador de Bahia
jeu. 26 juil. à 21h50 → Genève
ven. 27 juil. à 19h55

Taxes 800,00 €

Prestations 182,48 €

Assurances 168,48 €

Je ne souhaite pas assurer mon voyage
(Nous vous invitons à vérifier auprès de votre assurance personnelle la couverture d'une annulation éventuelle de votre séjour, les montants garantis, les franchises et exclusions applicables ainsi que les conditions d'assistance et de rapatriement.)

Assurance multirisque voyages étranger MONDIAL ASSISTANCE [Plus d'infos](#) 168,48 €

Formule multirisque : Annulation optionnel - Dommages aux bagages - Assistance aux personnes - Interruption de séjour - Interruption activité de sport au de (hors France) - Responsabilité civile vie privée (hors France) - Capital accident - Retard avion ou train - Assistance complémentaire aux personnes

Conditions générales de vente pour Assurance multirisque voyages étranger MONDIAL ASSISTANCE

Frais de dossier 14,00 €

Montant total du voyage 4 146,48 €
Toutes taxes incluses

Des éléments de confiance non expliqués, petits et mal placés

Récapitulatif de votre commande

Réservez
Ville de départ : Genève
Date de départ : mer. 18 juil. 2012
Date de retour : ven. 27 juil. 2012
Durée : 10 jour(s) / 8 nuit(s)
Destination : Brésil, Salvador de Bahia
BRÉSIL - - - PLAGE DU FORT - IBEROSTAR BAHIA 5*
Voyageur(s) : 2 adulte(s)

Devis - de détails
Forfait principal et taxes 3 964,00 €
Prestations 182,48 €
Total 4 146,48 €
Statut du dossier Disponible

Vos coordonnées
M. gffjfg FHDJ
E-mail : john@atlcs.fr
Téléphone : gffjfgjk
Adresse de livraison :
11 rue auguste iacroc
69003 - Lyon - France
Voyageurs
Adulte : M. gffjfg FHDJ (né(e) le 09/04/1982)
Adulte : Mme. gdfdsrshb DGHFDSO (né(e) le 05/04/1982)

1 Réservez 2 Coordonnées 3 Paiement 4 Confirmation

Veuillez procéder au paiement

REGLEMENT PAR CARTE

Montant total soit **4 146,48 €**

Acompte de 30% à la réservation soit **1 243,95 €**
Le solde sera débité 35 jours avant le départ, soit le mer. 13 juin 2012 2 902,53 €

Cartes acceptées :

Nous acceptons uniquement les cartes bancaires françaises

Type de carte :

Nom :

Numéro :

Date d'expiration :

Cryptogramme : en savoir plus

VALIDER MA COMMANDE >

Un paiement sécurisé qui n'est pas clairement identifié





Renseignez vos utilisateurs sur votre présence



Toutes les agences

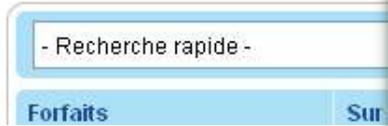
Réservation au 0826 822 822**
0,15 € / min depuis un poste fixe

Inscription à la newsletter

Mon espace personnel



Faites apparaître la localisation de vos agences physiques si vous en avez



Rendez visible votre numéro de téléphone avec un contraste graphique dès le header

VOYAGES RIVE GAUCHE
CRÉATEUR D'ÉMOTIONS

TAXI SERVICE
exclusif sans Supplément

01 46 57 77 77 Lu / Ve : 9h-19h
Sa : 10h-18h

Pour recevoir nos Offres Spéciales

demande de catalogues gratuit



Présentez des éléments de confiance durant tout le process



NOUVELLES FRONTIERES

Description Activités Enfants A savoir

L'hôtel

Présentation : installé sur une côte rocheuse surplombant la mer, il dispose de 3 bars, 2 snack bars, machine à laver et sèche-linge (payant), un accès Internet (payant). Déconseillé aux personnes à mobilité réduite.

Les chambres

Présentation : 363 bungalows au confort modeste répartis dans les jardins. Salle de bains, bungalow star familial avec clim.

Equipement :

Restauration / Bar

Type de restauration : Locale - International

Formule tout inclus : Repas servis sous forme de buffets ou restaurant principal. Snacks de 10h à 19h. Du 15:00 au 15:05, possibilité de déjeuner au buffet de la piscine. Boissons incluses de 10h à 23h30, dans les différents bars : café, thé, lait, boissons locales alcoolisées ou non.

Bar : 3 bars, 2 snack-bars.

Nombre de restaurant : Repas servis sous forme de buffets ou restaurant principal. Snacks de 10h à 19h. Du 15:05 au 15:05, possibilité de déjeuner au buffet de la piscine. Boissons incluses de 10h à 23h30, dans les différents bars : café, thé, lait, boissons locales alcoolisées ou non.

Ces informations sont données à titre indicatif au moment de la publication et peuvent être soumises à modification sans préavis

Rassurez avec des avis clients visibles

Sorry, we have no images here.

Google Maps Agrandir

Avis des clients

Note moyenne: > 1 avis «Très bons»

Publié par MIMA le 11/09/2010

Nous venons de rentrer de ce séjour sur l'île de Moirao. Pour résumer: Le personnel Excellent, de l'animation même en octobre. L'hébergement: La chambre... [..]

> Ajouter un avis

[Voir tous les avis](#)

Previsions Meteo

Climat au mois de mai
 mini 13.0°C max 22.0°C
 de la mer 17.0°C

[Plus d'informations climat](#)

Informations pratiques

En connaissez plus sur votre voyage

[Faire sa valise](#)

« Les avis clients, ça nous guide pour notre choix et nous renseigne sur le sérieux du site »



Choisissez votre date pour établir votre devis sur mesure

Afiner votre choix pour obtenir les différents tarifs

Code produit: BALS.ELD

Des tarifs au départ de Lyon pour 1 semaine au mois de juin 2012

Lundi	Mardi	Mercredi	Judi	Vendredi	Samedi	Dimanche
28 mai	29 mai	30 mai	01 juin	1 juin	2 juin	3 juin
4 juin	5 juin	6 juin	7 juin	8 juin	9 juin	10 juin
11 juin	12 juin	13 juin	14 juin	15 juin	16 juin	17 juin
18 juin	19 juin	20 juin	21 juin	22 juin	23 juin	24 juin

565 € TTC
565 € TTC
559 € TTC
589 € TTC

MARILLIERS PRIX
MARILLIERS PRIX

Partager

Envoyez à un ami

Favorites Facebook
 Netvibes Twitter
 Google Blogger
 Digg Delicious
 Live

Plus de partage...

Trouvez votre agence de voyage

300 agences de voyage sélectionnées

Nos conseillers sont là pour vous !

0 825 000 747 (0154777)

lundi - samedi 9h-21h / dimanche 9h-19h

Appels étrangers : 00 33 826 284 700

Affichez votre numéro de téléphone lors de la saisie pour rassurer l'utilisateur et cela tout au long du process

« Moi j'appelle toujours à l'étape du paiement pour bien être sûr la prestation »





Proposez systématiquement une assurance



1. Demande de disponibilité 2. Votre récapitulatif 3. Paiement sécurisé 4. Confirmation du séjour

• 100 € offerts si vous trouvez moins cher ailleurs
• Jusqu'à -50% pour les enfants (toutes dates hors promotions)

Votre dossier

- Vous avez choisi : Club Marmara Sporting 4'
- Pour un départ le mardi 25 septembre 2012

Prix total de votre dossier

1 468€TTC

Ce tarif comprend :
• ASSURANCE OPTION 2
• Formule TOUT COMPRIS

Modifier >>

Règle d'occupation >>

0 CHAMBRE(S) INDIVIDUELLE(S) (1 pers.)

VOTRE ASSURANCE : CLIQUEZ SUR VOTRE CHOIX

- ASSURANCE OPTION 1 >>>
7€ par personne et par voyage
- ASSURANCE SPECIAL FAMILLE OPTION 1 >>>
24€ par dossier
- Je ne souhaite pas être assuré >>>
Attention : vous prenez le risque de ne pas être couvert ou de l'être insuffisamment en cas de sinistre (annulation du voyage, rapatriement...)
- ASSURANCE OPTION 2 >>>
25€ par personne et par voyage
- ASSURANCE SPECIAL FAMILLE OPTION 2 >>>
90€ par dossier

ASSUREUR  Groupama
Assistance Voyage

+ d'infos sur les assurances ? Cliquez ici >>>

VOUS DISPOSEZ D'UN CODE PROMOTION ?

Entrez votre code dans le champ à droite puis cliquez sur le bouton "OK**" :

* si le code est valide le « p en haut à droite change

1/4 • Réserver

Donnez la possibilité de s'assurer pour l'annulation du voyage

Affichez clairement qui est votre assureur et donnez des infos sur celui-ci

« Même si l'assurance on la prend pas c'est bien de la proposer, ça rassure »





Allez dans le détail pour une assurance à tous niveau



Avis et commentaires des clients sur Hôtel Rodos Palace *****

Appréciation générale **Bien avec 3,3 / 5**

Rapport qualité prix

Hôtel	Voil
Situation de l'hôtel	L'accueil à l'aéroport
Etat général, travaux	Le respect des horaires
Entretien, propreté générale	L'embarquement
Environnement, jardins	Le confort à bord
Confort de la chambre	Les transferts
Entretien chambre	
Ecoute du personnel	Excursions
Disponibilité du personnel	Diversité
Restauration, diversité	Intérêt
Restauration, qualité	Organisation
Activités gratuites	Rapport qualité prix
Activités payantes	
Qualité des animations	
Qualité de la piscine	

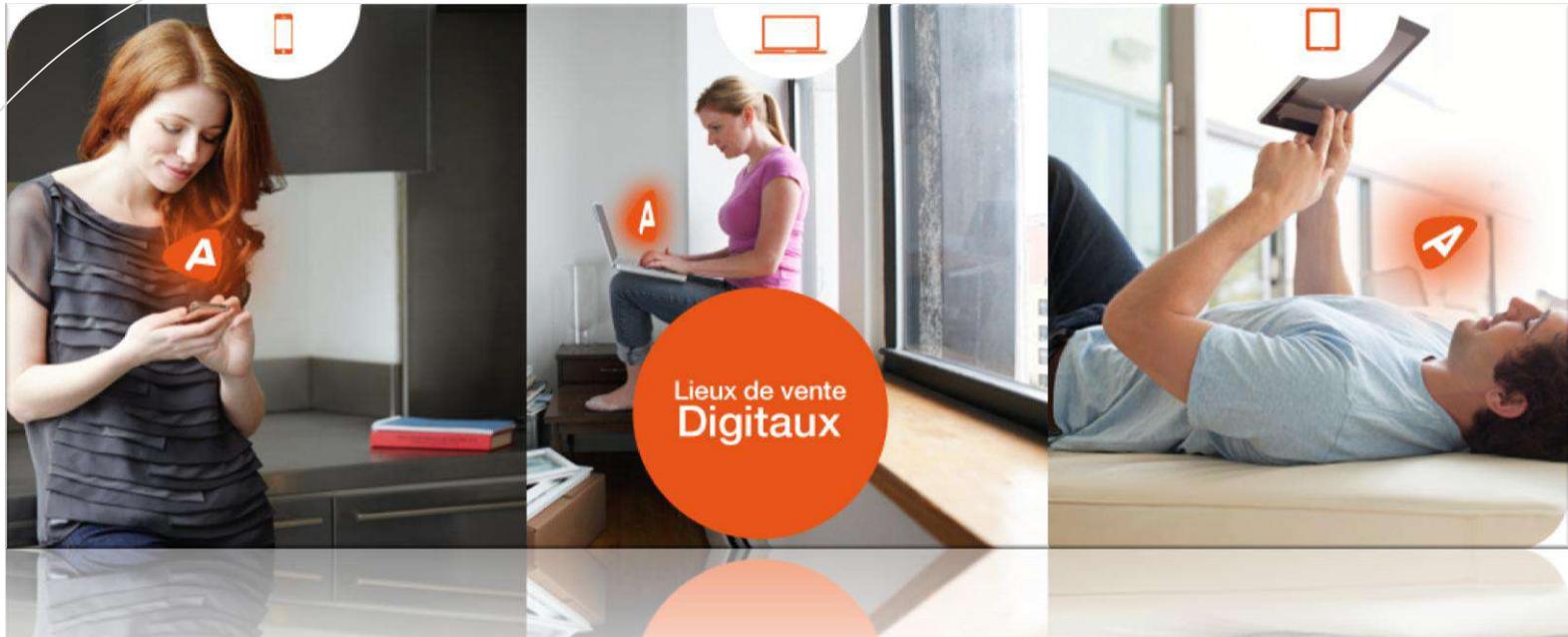
Voyageurs ayant laissé un commentaire sur Hôtel Rodos

Informations :
 Les notes et avis figurant dans cette page ont été sondés par GO Voyages. Seuls les avis faisant figurer des propos insultants sont plus souvent exprimés que les félicitations. La pertinence de ces avis est donc à prendre avec réserve et sont à lire avec le rapport qualité prix de ce séjour.
 GO Voyages rappelle notamment que les critères de classement et le nombre d'étoiles attribué à un hôtel ne peuvent pas toujours refléter la réalité. Les propos affichés le sont sous l'unique responsabilité de leurs auteurs. GO Voyages décline toute responsabilité sur ces propos et leurs conséquences éventuelles.

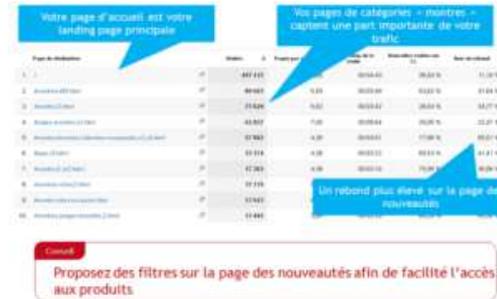
Ajoutez une note globale et le détail pour situer l'utilisateur sur la qualité > De plus, cela fait office de assurance

Invitez vos voyageurs à laisser des notes, des avis sur différents sujets relatifs au séjour

Fidélisation: Créer un cycle de vie durable



Besoin de
booster votre
Chiffre d'Affaires
RAPIDEMENT ?



- Quelles pages vous font perdre des ventes ?
- Quels sont les freins à l'achat ?
- Que devez vous mettre en place rapidement ?

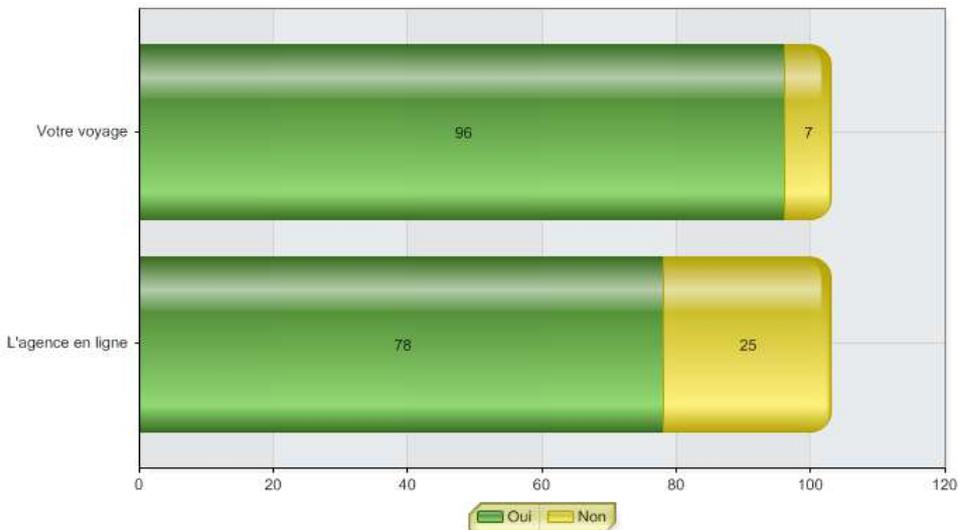
Contactez-nous

Tél: 04 72 76 94 00
win@altics.fr



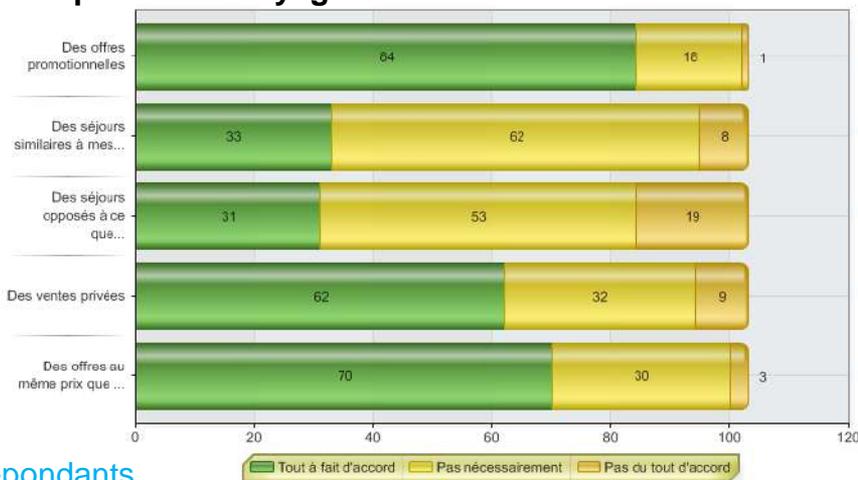
Un potentiel de fidélisation à prendre en compte

A votre retour, serait-il pertinent de vous proposer un questionnaire de satisfaction sur :



Un questionnaire de satisfaction est pertinent à 93% pour le séjour et à 75% pour le site de réservation

Qu'attendez-vous de la part de l'agence en ligne après votre voyage ?



Vos clients attendent des offres promos à 81% et des offres à des prix similaires aux précédents voyages à 68%

103 répondants



Vos clients ne s'appellent pas « client » ...



Pas de
personnalisation
(prénom du client)
qui n'incite pas à un
cycle de vie durable

Consulter ce message s'il ne s'affiche pas correctement >>



Votre avis sur le service client d'Opodo

Chère cliente, cher client,

Merci de la confiance que vous nous avez accordée en réservant votre voyage avec Opodo.

Votre avis nous intéresse et nous aimerions connaître vos impressions sur le service clientèle d'Opodo que vous avez récemment sollicité.

Ce questionnaire ne devrait pas vous prendre plus de 5 minutes. Nous comptons sur votre participation car votre expérience et votre opinion comptent.

Les informations communiquées dans ce questionnaire **ne seront pas utilisées** à des fins commerciales, ni par Opodo, ni par une toute autre société.

Merci de prendre quelques minutes pour nous aider à améliorer notre service.

Accédez au formulaire

Vous recevez ce message car vous êtes abonné(e) aux offres commerciales d'Opodo avec l'adresse cbras@emailvision.com.
Si vous ne souhaitez plus les recevoir, vous pouvez vous en [désabonner](#).

Agrément IATA - Licence LI 092 09 0012





minelli

Bonjour ,
Nous vous remercions pour votre inscription à la newsletter Very Minelli.

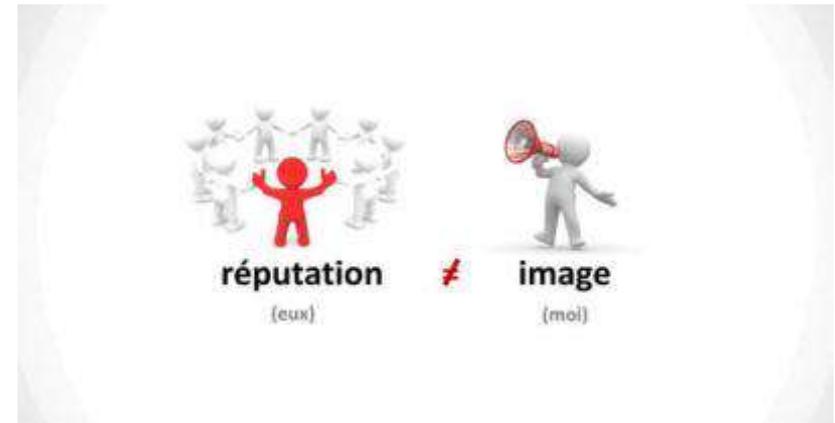
Merci de confirmer votre abonnement en cliquant sur ce [lien](#).

À bientôt sur [minelli.fr](#).

L'équipe Minelli

Minelli protège la confidentialité de vos données. [cliquez ici](#) pour plus d'informations

- Règle n ° 1 : Adresses Opt-In ciblées



- Règle n ° 2 : Contenu pertinent





- **Conseil #1 : Engagement**



- **Conseil #2 : Ciblage et segmentation**

Pertinence

Centre de préférences- Office



OFFICE [Help](#) [Contact Us](#) [My Account](#)

BASKET 0 SHOPS £0.00

Enter keywords or product codes [SEARCH](#)

HERS HIS TRANSERS KIDS BRANDS **WOMEN**

Enter keywords or product codes [SEARCH](#)

Preference centre

Here at Office we like giving our customers what they want to make their shopping and life even easier. So why not let us know more about yourself and in return we will try our best to send you the most relevant emails?

1 - Your Profile

Gender

First Name

Last Name

Email address

DOB

Postcode

Please note profile updates are only applicable to Office marketing communications.

2 - Email preferences

Which of the following categories are you interested in?

Women Men Kids Transers

Please select your favorite brands?

Adidas Nike
Birkenstock Office
Converse Ted Baker
Fred Perry Toms
Heronson Ugg Australia
Hugoboss Vans

Where do you prefer to buy your Office shoes?

Office.co.uk in Office Store

3 - Email Subscriptions

To stop receiving Office communications please uncheck the relevant boxes.

Office updates. To receive the latest trends, new styles, hottest brands, and exclusive offers and sales.

Office update alerts. To receive news to my mobile phone.

Want to give us some feedback on our emails or Office in general?
Then please send your comments to customers@office.co.uk

[UPDATE PREFERENCES](#)

[View our privacy policy here](#)

How can we help? [About OFFICE](#) [Order a full catalog](#) [Other sites](#)

[Contact Us](#) [Terms & Conditions](#) [Advertise](#) [Help](#)

[Returns](#) [Privacy policy](#) [Site map](#) [Feedback](#)

[Help](#) [Site map](#)

[Huggo](#) [VISA](#) [Mastercard](#) [American Express](#)

- Informations sociodémographiques
- Intérêts clients par catégorie et par marque
- Mise à jour de l'inscription email et mobile
- Permet de faire des emails par segment comme une annonce pour l'ouverture d'un nouveau magasin basé sur le code postal du client



... Utilisez leur prénom pour créer du lien



Nouvelles Frontières

Bon voyage!

Cher(e) Johan Bravo,

Connaissez-vous Nouvelles Frontières? Fort de ses **40 ans d'expérience**, Nouvelles Frontières, aujourd'hui **1er tour opérateur français**, vous propose des voyages dans plus de **85 pays dans le monde**.

Accessibles à tous budgets, ces voyages sont disponibles **exclusivement** dans le réseau Nouvelles Frontières.

Découvrez l'ensemble de nos **500 séjours & hôtels clubs**, nos **250 circuits** et nos milliers de vols sur www.nouvelles-frontieres.fr

A vous de choisir le voyage qui vous convient le mieux !

L'équipe Internet Nouvelles Frontières

Adressez vous à vos utilisateurs > Personnalisez vos emailing avec le prénom du prospect/client

Séjours et hôtels Clubs

- ✓ Plus de **500 séjours** dans le monde
- ✓ Des formules **tout inclus**
- ✓ Mini-club pour les enfants.
- Des activités sportives et des animations **pour tous les goûts**
- ✓ Excellent **rapport qualité / prix**

DÉCOUVRIR ▶

Circuits

- ✓ Plus de **250 circuits** dans le monde
- ✓ Des accompagnateurs et guides locaux **francophones**
- ✓ Des circuits exclusifs **Nouvelles Rencontres**, hors des sentiers battus
- ✓ Plus de **85 destinations** dans le monde

DÉCOUVRIR ▶

Vols

- ✓ Plus de **550 compagnies aériennes**, charter et **low-cost** à comparer pour acheter votre billet d'avion au meilleur prix
- ✓ Un programme **protection hausse carburant**
- ✓ Des **enchères** permanentes

DÉCOUVRIR ▶



N'attendez pas la conversion, soyez généreux



Conseils et réservation
au 01 45 15 31 70⁽¹⁾
et dans toutes nos agences

Elu meilleur Tour-Opérateur en ligne



N'hésitez à utiliser des visuels humains 'en situation' avec le regard en direction de l'information

Bienvenue !

30€ de réduction⁽¹⁾

À utiliser avec le code : **REDUC**

Cher Look Ami,

Vous avez souhaité recevoir notre newsletter et nous vous en remercions. C'est maintenant à nous de vous accueillir comme il se doit.

Profitez de cette offre sur www.look-voyages.com. Choisissez votre look !

A bientôt,
L'équipe Look Voyages.

Incitez à la réservation dès l'inscription pour mieux fidéliser avec un code promo pour souhaiter la bienvenue à votre prospect

Segmentez votre base selon les préférences de vos prospects/clients pour personnaliser vos offres en fonction des préférences de ceux-ci

Pour recevoir des offres personnalisées

Vous nous dites les vacances qui vous intéressent, nous vous envoyons des offres qui vous correspondent.

[Je renseigne mon profil vacancier](#) ▶

1 minute suffit! ↷

f t **MON LOOK EA - FR**

98% de nos clients sont satisfaits*

- Frais de dossier offerts sur internet
- Le prix le moins cher vu sur internet
- Paiement en ligne sécurisé
- Changez d'avis sans frais



Incitez à la segmentation de la base



Club Med 

Proposez un formulaire pour mieux connaître vos utilisateurs et ainsi segmenter votre base selon leur préférences pour ajuster vos offres

Félicitations, votre inscription a bien été prise en compte

Aidez-nous à mieux vous connaître

• Mes préférences

- Les séjours ensoleillés à quelques heures d'ici
- Les séjours ensoleillés à l'autre bout du monde
- Les séjours aux sports d'hiver
- Les croisières
- Les circuits

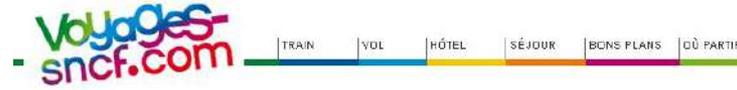
• Que recherchez vous pour vos voyages ?

- Un encadrement enfant
- Du sport/Des activités
- Un service haut de gamme

Valider



Pensez à tous le monde en diversifiant les destinations



Tentez de gagner vos vacances d'hiver



FONDEZ POUR NOS VACANCES AU SKI



Hébergement

À PARTIR DE **343€⁽¹⁾** / appart.

Hébergement + Forfait

À PARTIR DE **271€⁽²⁾** / pers.

En tout inclus

À PARTIR DE **340€⁽³⁾** / pers.

Toutes nos offres

NOS SÉJOURS EN EXCLUSIVITÉ



Canaries

République Dominicaine

Crète



Craquez maintenant!

NOS CLIENTS ont trouvé pour vous **LES MEILLEURS PRIX VOL** du moment

Toutes nos destinations!



Nos hôtels coups de coeur aux sommets

À PARTIR DE **59€⁽³⁾** / nuit

Découvrez-les!



Bons plans voiture

Pour votre location en dernière minute

À PARTIR DE **5€⁽⁴⁾** / jour

Profitez-en!

Diversifiez vos offres avec différents cadres, pour les utilisateurs qui n'ont pas renseignés leurs préférences :

1. En hiver pas tout le monde souhaite aller au ski
2. L'été, il y a aussi la montagne !

Quel type de données ?



Connaissance Client



“Avec l'accès à une connaissance clients plus précise, nous avons quadruplé notre taux de conversion.”

Laura Henderson
Online Marketing
Manager

20% Off Jackets & Coats - Please click here if you are unable to view the images

REPUBLIC™

LIKE US ON 

• 20%

🏠 | WOMEN | MEN | OFFERS | BRANDS | SALE | 

**20% OFF
JACKETS
& COATS!**

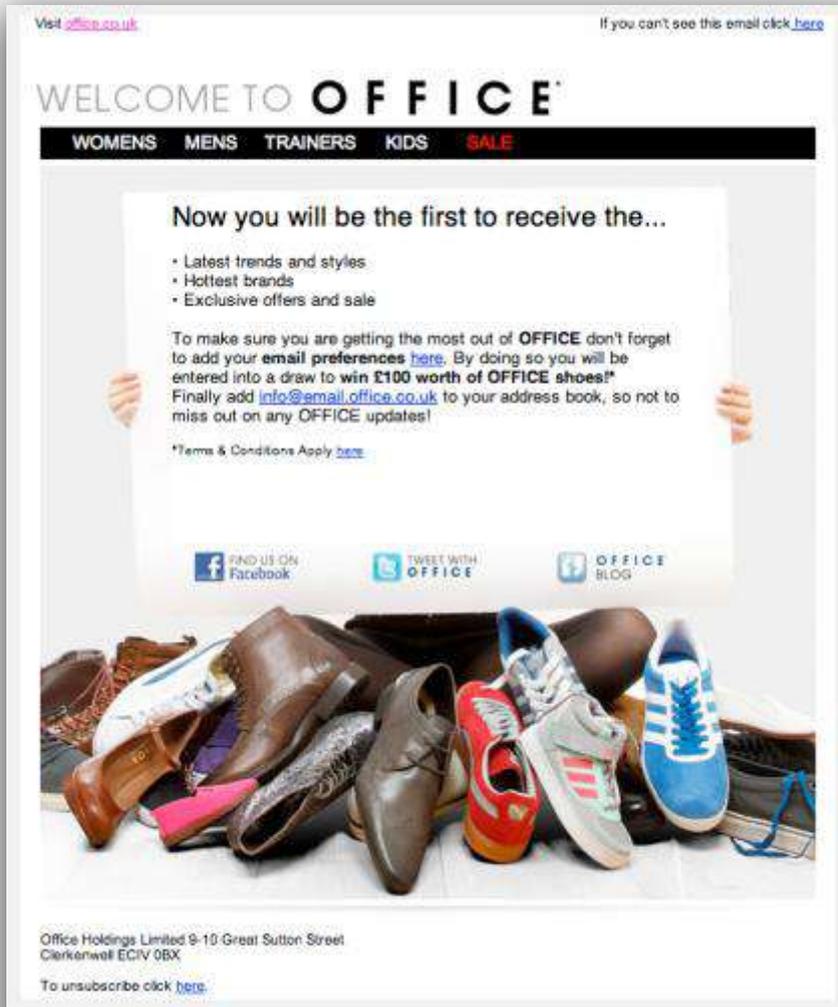
BUY ANY COAT
& ENTER **COAT20**
AT THE CHECKOUT

SHOP WOMENS COATS »

SHOP MENS COATS »

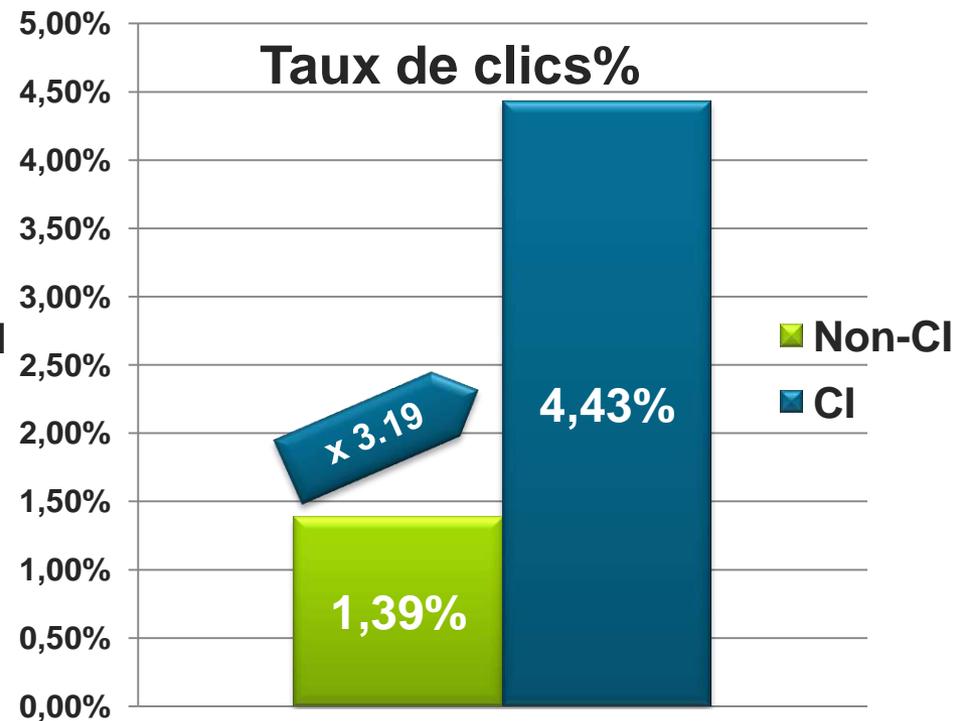
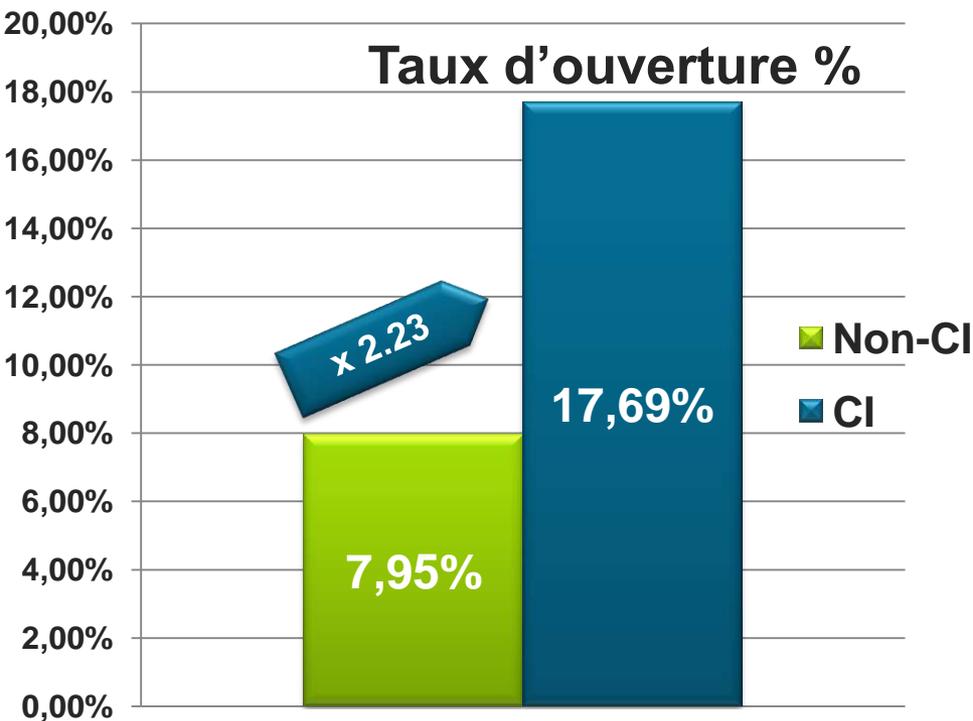


Connaissance Client Bienvenue - Office

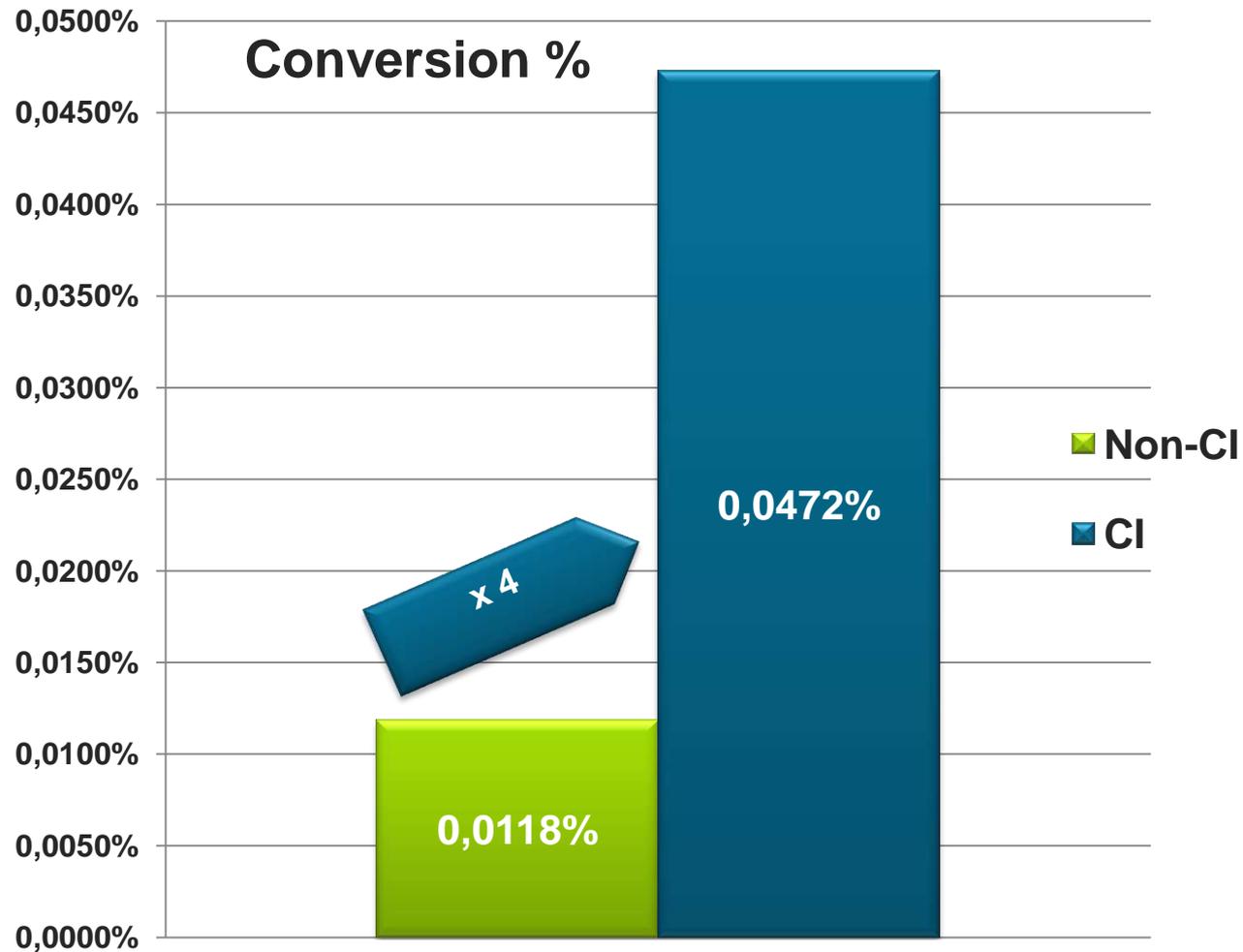


- **Objectif:**
Enrichir les données du profil client
- **Incitation client : un bon d'achat d'une valeur de 100€**
Taux d'ouverture 39%
Taux de clics 19%

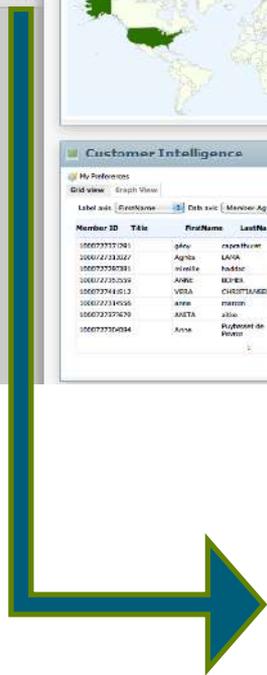
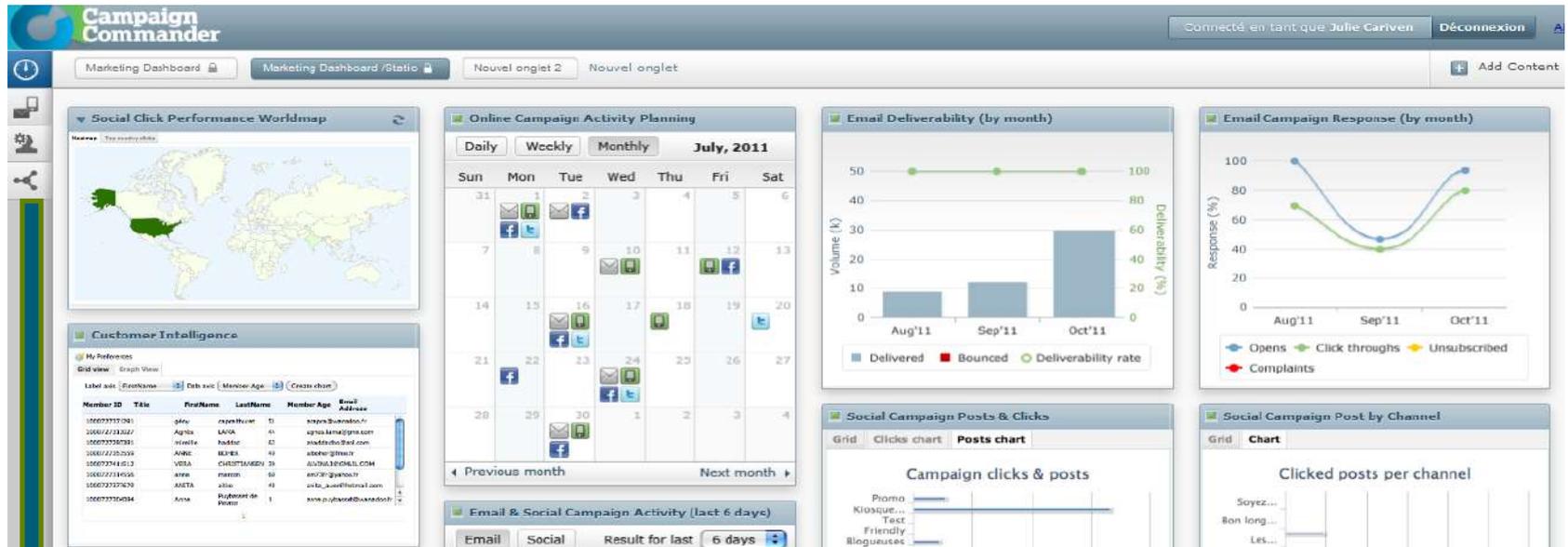
Connaissance Client Avant / Après CI



Connaissance Client Avant / Après CI



Gestion de campagnes multicanal via la plateforme (email / réseaux sociaux / postal / sms) : Campaign Commander Enterprise Edition



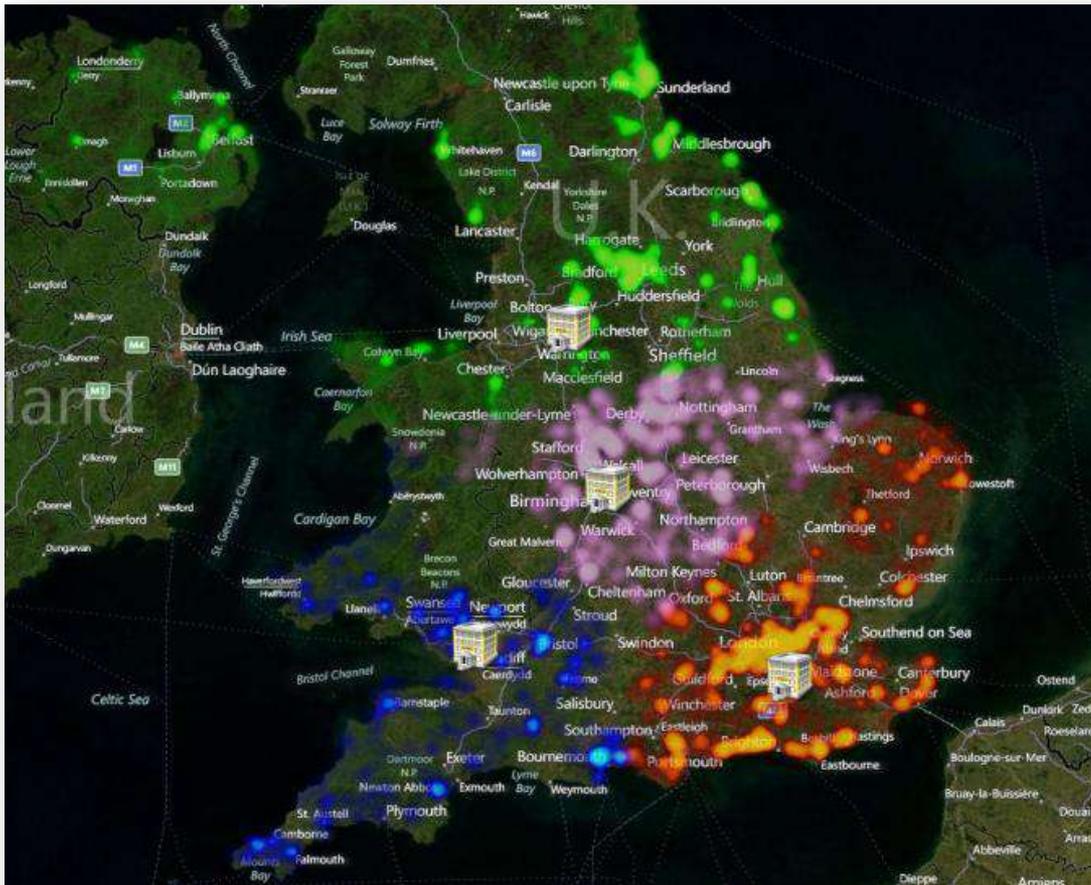
- @ & SMS
- Réseaux sociaux
- Postal, Call center, ...



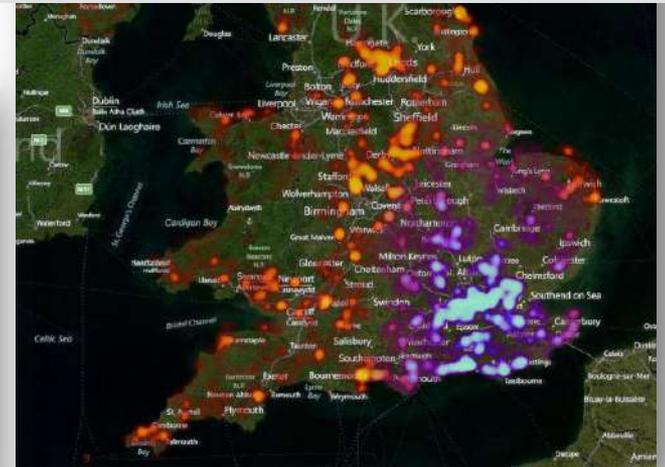
Reporting par localisation de l'abonné



Localisez vos membres
(clients/prospects)

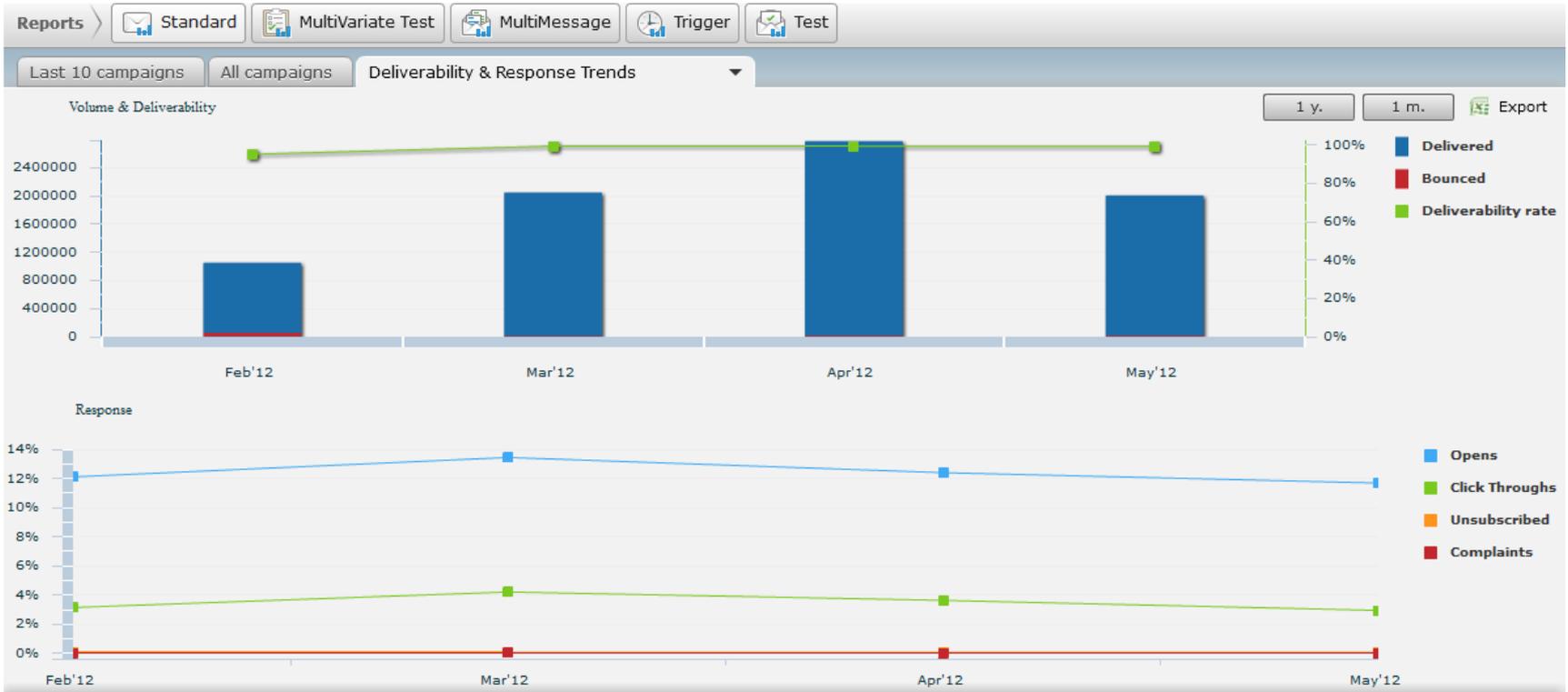


Où est-ce que mes meilleurs clients habitent?



Où vivent mes clients ?

Tendances des taux de réponse



Conclusion: Plus de (re)conversion



Conclusion : plus de (re)conversion !

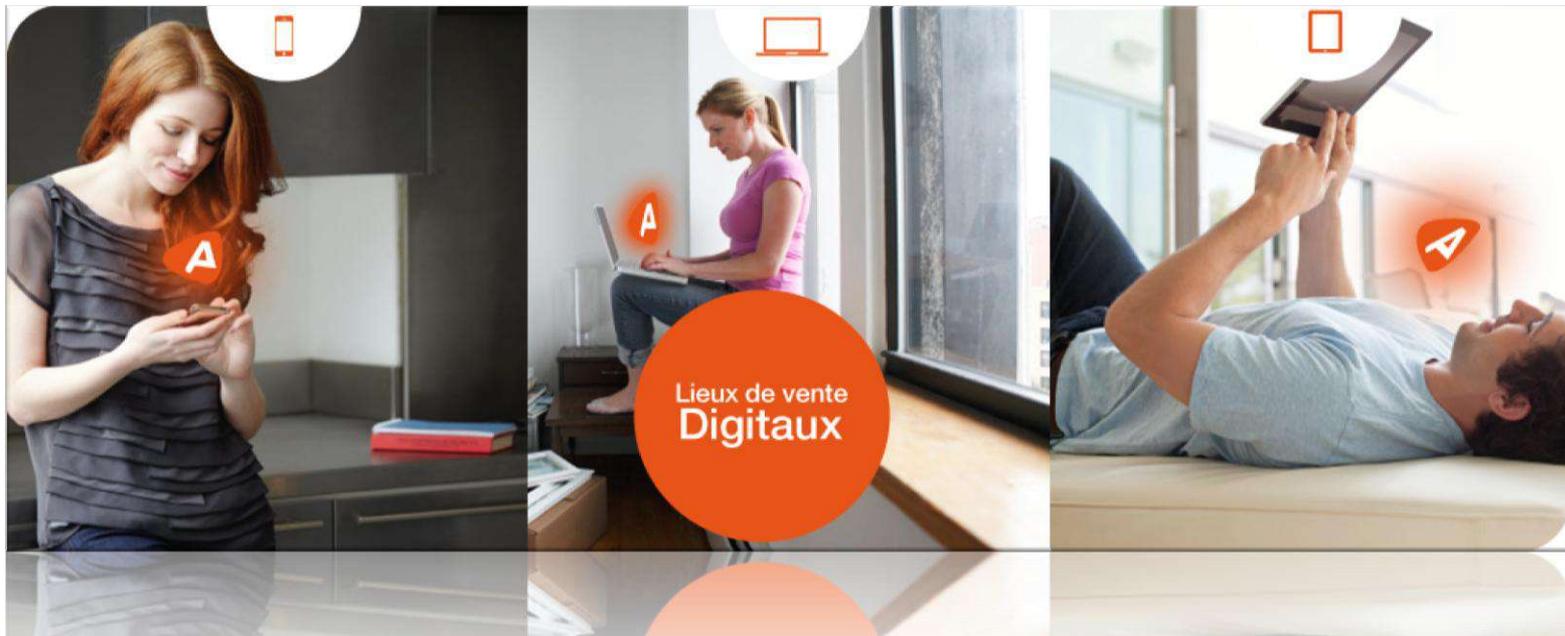
1. Incitez à l'ouverture de l'emailing en laissant apparaître dès l'objet, un prix
2. Invitez le soleil dans l'emailing accompagné des infos, quand ? Et d'où ?
3. Pensez à toute votre base avec des destinations différentes
4. Optimisez la recherche avec les critères clés des utilisateurs
5. Soyez transparent sur la prestation et ce que comprend le prix
6. Envoyez un récapitulatif de la réservation immédiatement pour la rassurance
7. Créez un lien avec vos utilisateurs : personnalisez vos emailings
8. Segmentez votre base pour proposer des offres adaptées selon la préférence

Augmentez votre taux de réservation



Annexes

PRESENTATION ALTICS





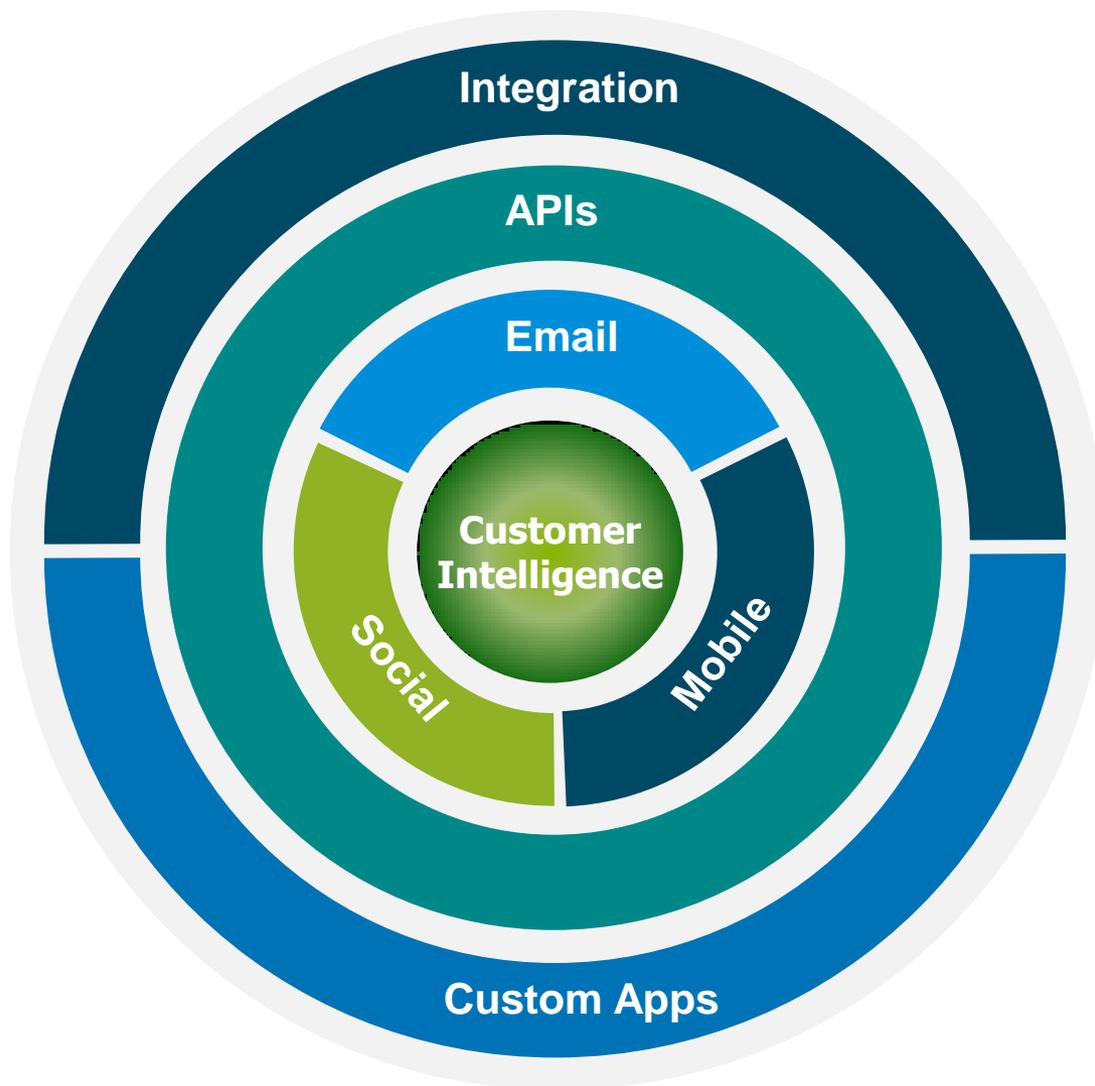
Emailvision



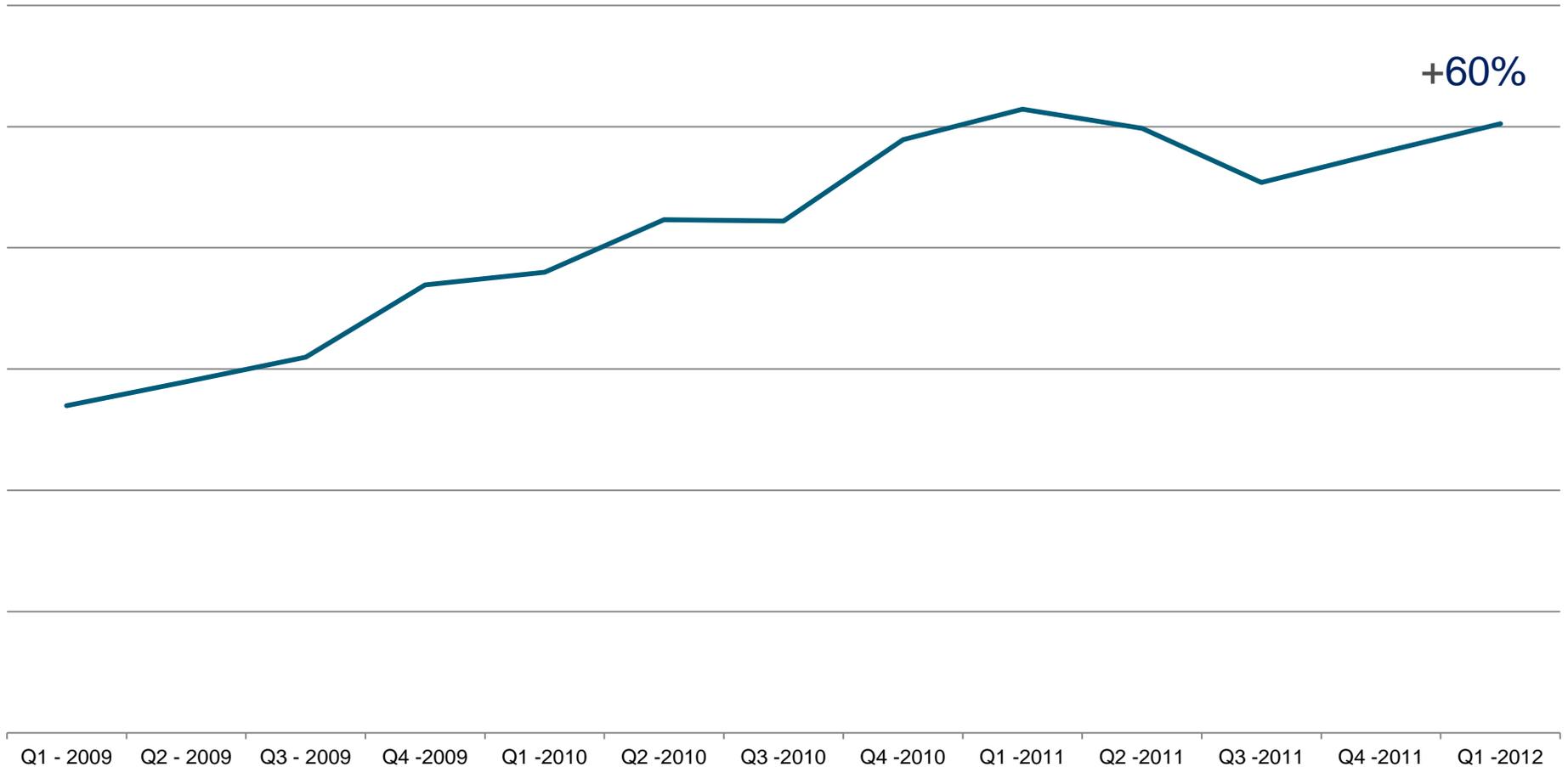
Accompagner nos Clients pour le développement de programmes de marketing relationnel client plus rentables



Campaign Commander
aide les entreprises à
augmenter les ventes,
les profits et le ROI de
leurs investissements
marketing

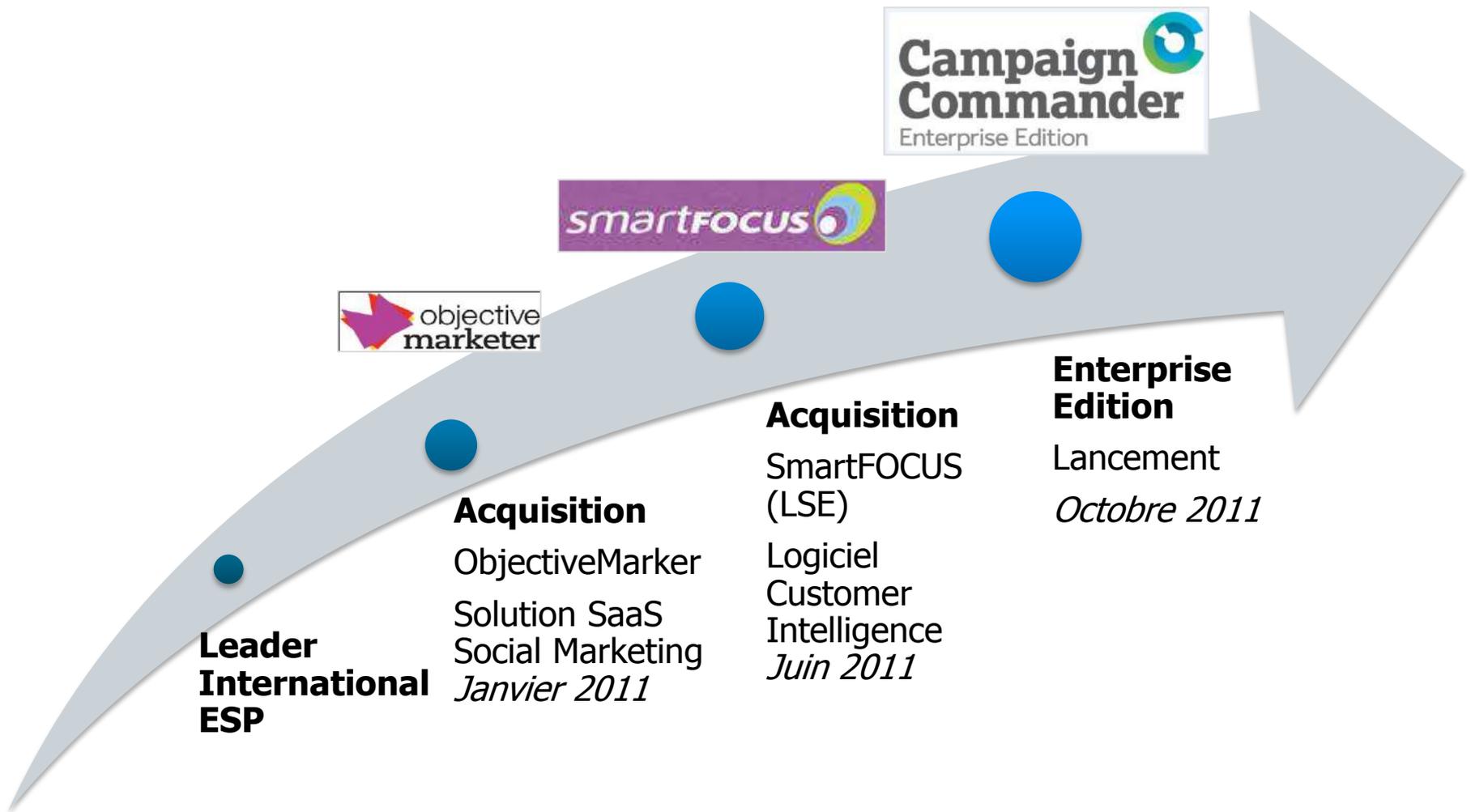


Campaign Commander contribue à l'augmentation des ventes via le marketing relationnel online



Etude réalisée auprès d'une base identique de clients Emailvision sur 36 mois et basée sur le nombre de clics

L'évolution d'Emailvision



Qui sommes-nous ?



- L'éditeur de logiciels de marketing automation et analytics de nouvelle génération
- 3300 clients
- Filiales et distributeurs dans 22 pays
- 700 employés
- Chiffre Affaires : plus de 100M\$
- Le plus grand éditeur SaaS privé



Le moteur des marques de renommée internationale



Pourquoi Emailvision est-elle une entreprise unique ?



Jacques Prothon
VP Strategic Alliances

Olivier Candau
VP Finance

Jin Kang
Sales Manager

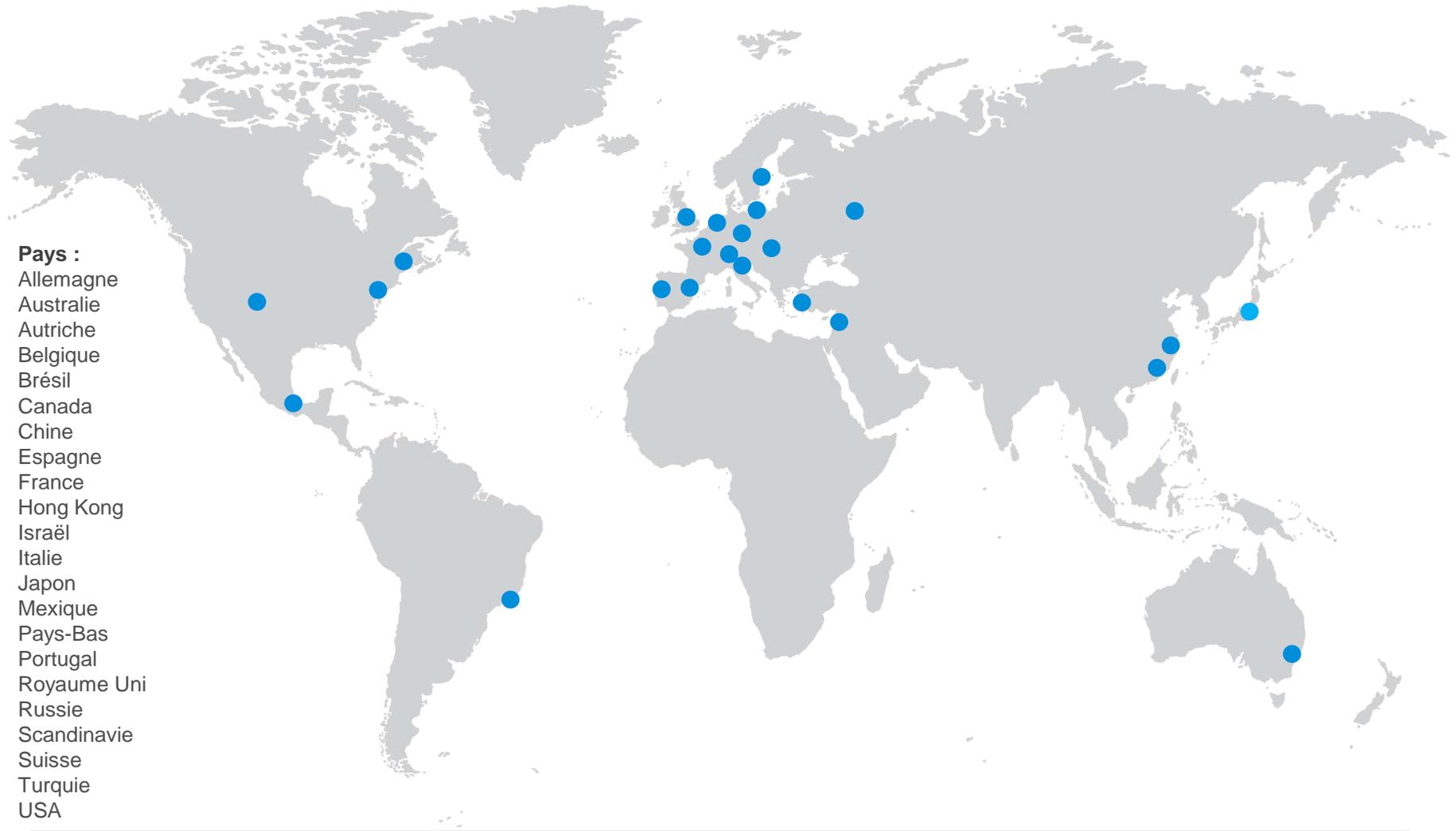
Aurélien Buathier
Account Sales Director

Aude Thirion
Account Sales Manager

Ombeline Blondel
Marketing Manager

Leader International

Présence dans 22 pays



Pays :

- Allemagne
- Australie
- Autriche
- Belgique
- Brésil
- Canada
- Chine
- Espagne
- France
- Hong Kong
- Israël
- Italie
- Japon
- Mexique
- Pays-Bas
- Portugal
- Royaume Uni
- Russie
- Scandinavie
- Suisse
- Turquie
- USA

L'email marketing

Demeure le canal marketing le plus rentable



39,40\$ de ventes générées
pour chaque 1\$ investi.

Source : The Direct Marketing Association

Notre solution logicielle :

Marketing Automation & Analytics de nouvelle génération



**Campaign
Commander**

Enterprise Edition

Customer
Intelligence

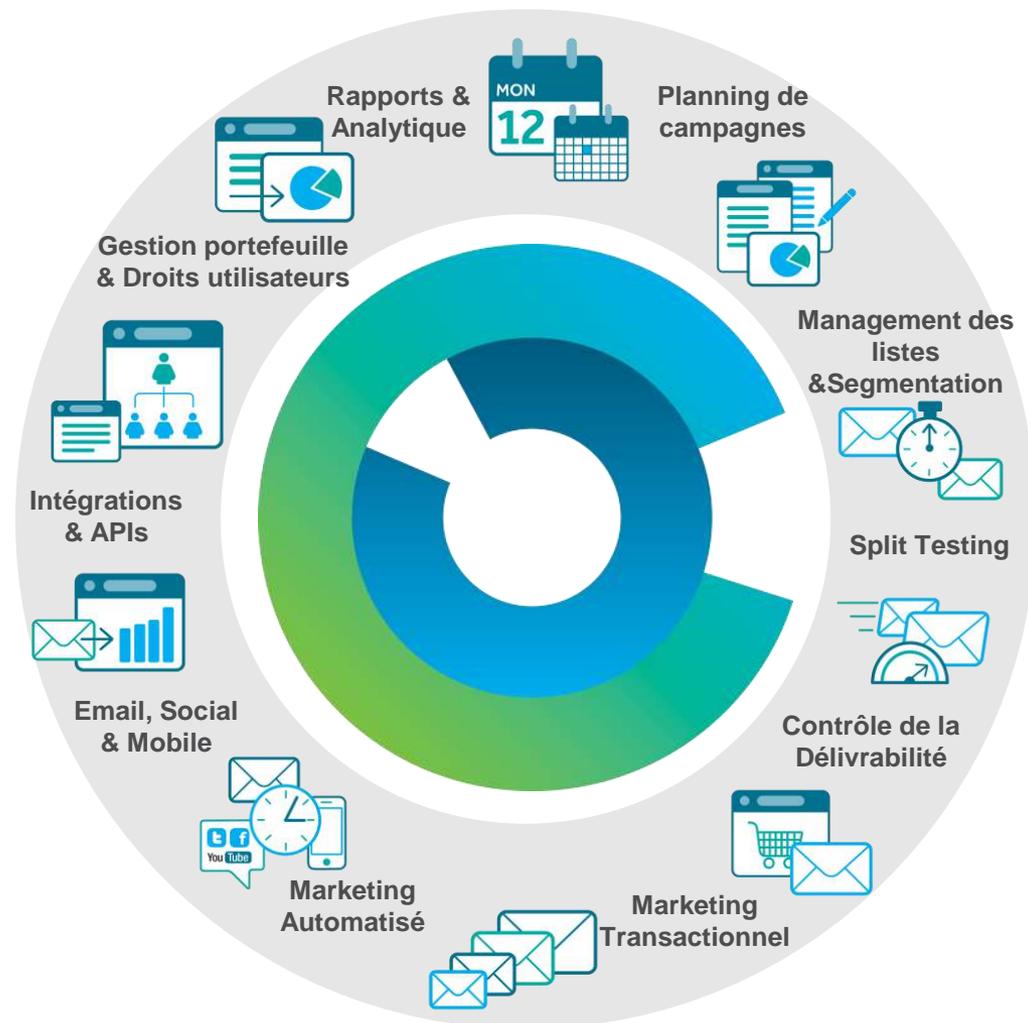
Gestion et
automatisation des
campagnes
Email & Mobile

Gestion et
automatisation du
Social Marketing

Gestion de Campagnes & Marketing Automation



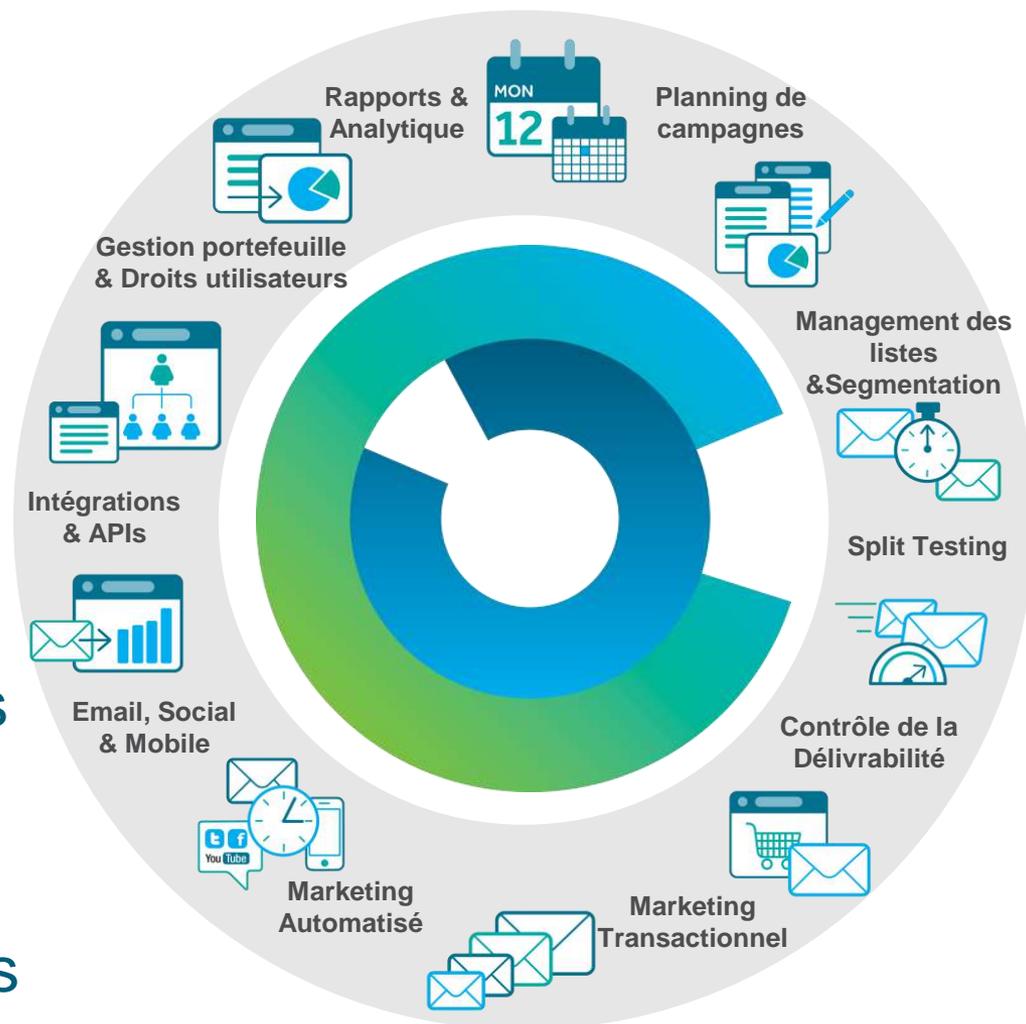
- Centraliser la planification et l'exécution des campagnes
- Optimiser les résultats de campagnes avec le split-test et le test à variables multiples (MVT)
- Automatiser la gestion du cycle de vie clients et les scénarii de campagnes
- Automatiser et mettre en avant l'image de marque dans les emails du service clients
- Suivre et gérer activement la réputation de vos emails
- Intégrer les campagnes email avec le social media marketing



Gestion de Campagnes & Marketing Automation



- Gestion intégrée du contenu et des actifs de la campagne
- Assignation de droits utilisateurs et contrôles d'accès
- APIs ouvertes
- Rapports de campagnes & ROI
- Interface logicielle disponible en 16 langues



Customer Intelligence



Développer une mécanique intelligente autour de vos abonnés, followers et fans



Construire des 'smart segments' pour des campagnes marketing plus ciblées



Customer Intelligence



Envoyer des campagnes sociales à travers les principaux réseaux sociaux



Envoyer des campagnes email et mobile avec des taux d'ouverture multipliés par 2

Customer Intelligence



- Interroger des millions d'enregistrements et afficher des segments clients en quelques secondes
- Explorer les données détaillées des profils, comme les comportements d'achats et la réactivité aux dernières campagnes marketing
- Tester et adapter vos stratégies de campagnes à la volée
- Créer instantanément, automatiser et exécuter de nouvelles stratégies de segmentation et de campagne
- Augmenter la valeur du cycle de vie de vos clients avec des offres de cross-sell et up-sell
- Réduire l'attrition de vos clients



Customer Intelligence



- Geo-targeting pour localiser les concentrations de clients à fort potentiel
- Explorer vos données clients grâce à la visualisation des données en mode interactif et multi-dimensionnel
- Identifier et exécuter des campagnes en fonction du canal préféré de vos clients
- Utiliser les modèles de données par vertical pour créer des campagnes plus performantes pour le retail, le publishing, le travel, etc.



Gestion & Automatisation de Campagnes Social Marketing

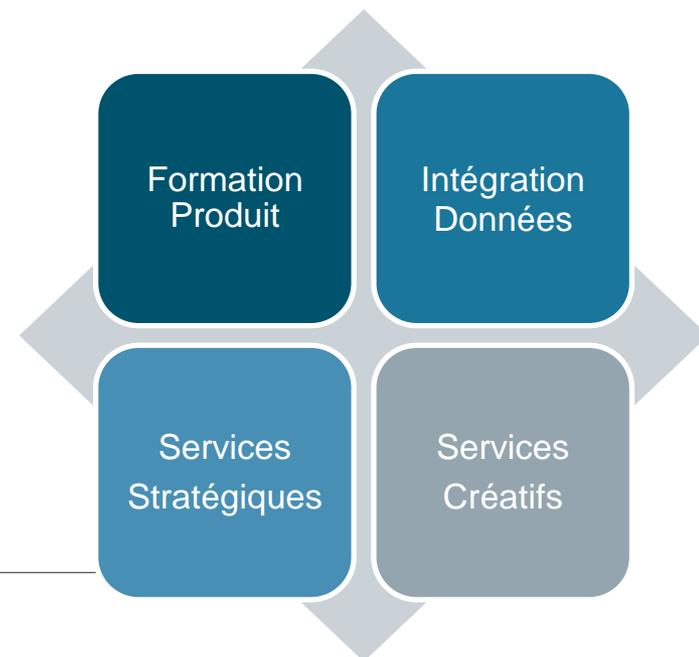


- Planifier, exécuter et automatiser vos campagnes relationnelles de social marketing
- Mesure les taux de réponse et le ROI de vos campagnes relationnelles sur les médias sociaux
- Centraliser la gestion de vos comptes sur les réseaux sociaux
- Identifier les influenceurs clés
- Planifier sur différents réseaux sociaux et fuseaux horaires
- Assigner des droits utilisateurs et contrôle d'accès
- Intégrer les données de la campagne avec le Web Analytics pour analyser les conversations et les conversions





- Les Services professionnels incluent :
 - Set-Up (configuration)
 - Formation
 - Intégration
 - Développements personnalisés
 - Services managés
 - Services stratégiques
 - Services créatifs
- Réseau de partenaires
 - Intégrateurs
 - Marketing Service providers
 - Agences



Ecosystème de Partenaires



Agences



Solution Providers



Cust. Intelligence



bazaarvoice™

Magento™
eCommerce Platform for Growth

SUGARCRM.

Coremetrics
An IBM Company

CLIC&TALE®

AT INTERNET
Online Intelligence Solutions

PredictiveIntent™
The Relevant Discovery Company

SeeWhy
Clicks → Customers

MYBUYS

salesforce
SOFTWARE

comSCORE

Google Analytics

webtrends™

Adobe

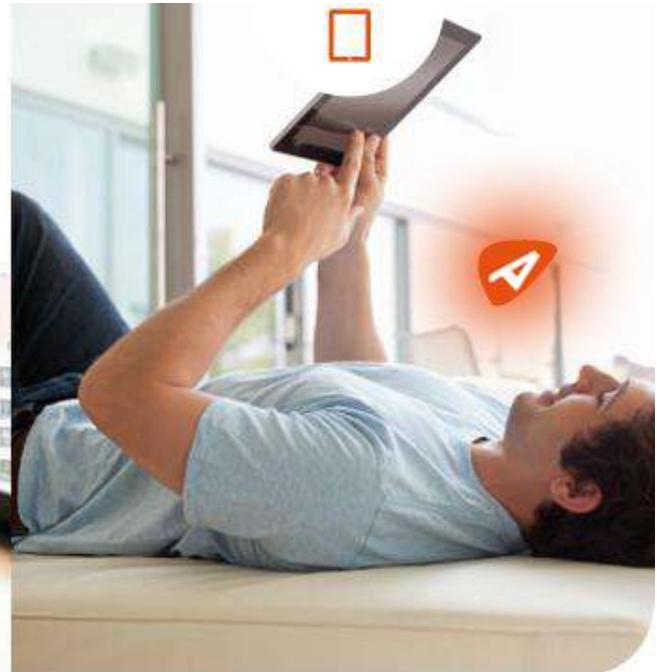
hybris

demandware®

Microsoft Dynamics CRM

ISVs

emailvision



Lieux de vente
Digitaux



Lieux de vente
Traditionnels

Partir des vrais « gens »



138

142

Recette by Altics



Tester attentes et
comportements digitaux
Testing



Concevoir des parcours
d'achat «zéro grain de sable»
e-Merchandising



Accompagner vos équipes
et sélectionner les outils adaptés
Solutions



Nos différences

Modèle économique à la performance

Focus e-Commerce



Outils uniques



Publications régulières



Equipe de passionnés



Synthèse des Offres



Révélez
votre potentiel



DIAG by Altics

Repérez les points bloquants via un DIAG web, mobile, multicanal by Altics

Accélérez
à la performance



TOP by Altics

C'est TOP by Altics. Rémunération incluant une partie variable.

Écoutez
vos utilisateurs



TEST by Altics

Plus de 21 produits de tests conso (quali – quanti – Eye Tracking...)!



Contact



A votre écoute :

Olivier MARX | Fondateur

T 04 72 76 94 00 | win@altics.fr

