

+10% de conversion, c'est possible !
Voyage & Tourisme



Olivier Marx | Fondateur | 04 72 76 94 00 |
Pamela Gabriele Consultante e-commerce
Mardi 9 Avril 2013



Lyon, le 9 avril 2013



Pour sa nouvelle édition, un an après la sortie du Livre Blanc Voyage et Tourisme, découvrez grâce à cette étude si les **attentes et comportements** de vos utilisateurs ont changés.

Quel est l'**impact du smartphone** et des **tablettes** sur les ventes de voyage en ligne ? Comment **faciliter recherche** et conversion ? Comment **rassurer** vos e-shoppers de la page d'accueil au tunnel d'achat ?

L'équipe Altics vous souhaite un bon voyage et une bonne lecture du 27^{ème} Livre Blanc Altics !

Olivier Marx, Fondateur

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

Altics accélère Ventes et Conversion des sites marchands

www.altics.fr

Sommaire

Introduction

- > Méthodologie
- > Les points clés

1. **Habitudes des internautes** : Données issues du questionnaire

- > Une réservation en ligne devenue monnaie courante
- > Un manque de rassurance qui ne favorise pas la réservation en ligne
- > Tablettes et Smartphone privilégiés aux agences physiques
- > Mais des supports mobiles souvent peu adaptés

2. **Convertissez plus** dès la homepage

- > Facilitez la recherche par un moteur efficace
- > Affichez des offres attractives et visibles

3. **Informez** lors du process de réservation

- > Un accès rapide à l'information
- > Une mise en valeur des offres commerciales

4. **Rassurez** de la homepage à la validation

- > Par des avis clients transparents et visibles
- > Avec un numéro de téléphone présent tout au long du process

Conclusion

Conventions graphiques



Constats relatifs à l'audit



Constats relatifs aux tests utilisateurs



Recommandations et bonnes pratiques

Un recueil de données variées

📌 Croisement de données

Les **utilisateurs** nous ont exprimés leurs habitudes d'achat, leurs comportements et leurs attentes concernant les sites de voyages. Pour ce faire, nous avons utilisé la méthodologie du **questionnaire**.

Un **audit e-Merchandising** a également été réalisé à l'aide d'une grille ergonomique.

Des **bonnes pratiques eCommerce** issues de la Knowledge Base pour vous fournir des recommandations concrètes ont été utilisées.

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	Bonnes Pratiques
			
Site	✓		✓
Comportement et attentes		✓	

Présentation des marques étudiées

Les marques sont :

- ☛ Carrefour Voyage
- ☛ Club Med
- ☛ Go voyages
- ☛ Look voyages
- ☛ Marmara
- ☛ Nouvelles frontières
- ☛ Opodo
- ☛ Last minute
- ☛ Voyages sncf



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

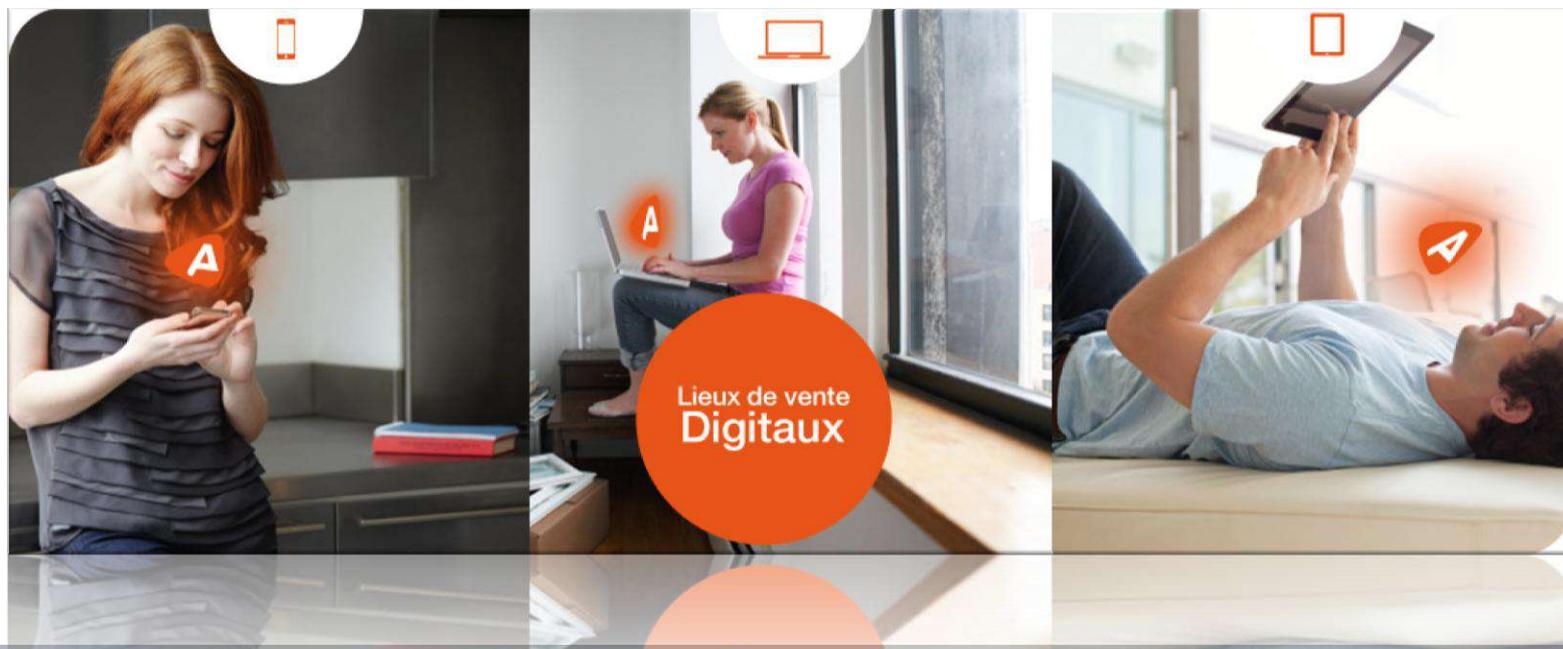


Les points clés de l'étude

- 1- **9 sondés sur 10 ont déjà réservé** leur voyage en ligne
- 2- Les **supports mobiles** sont privilégiés aux agences physiques
- 3- 67% connaissent leur destination et attendent **un moteur de recherche efficace**
- 4- **Les utilisateurs souhaitent** en priorité savoir ce que les formules comprennent
- 5- Le **manque de confiance** est le principal frein à la réservation en ligne

Habitudes des internautes

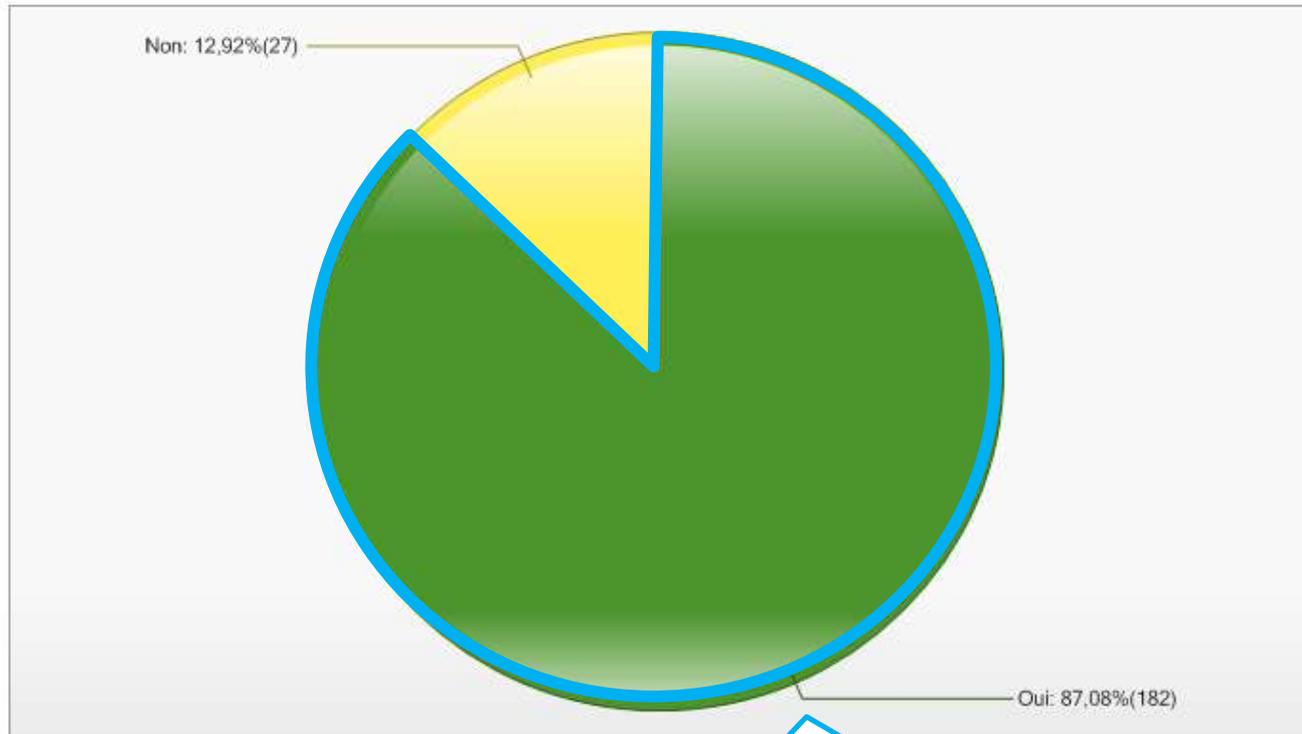
- UNE RÉSERVATION EN LIGNE DEVENUE MONNAIE COURANTE
- UN MANQUE DE RASSURANCE QUI FREINE L'ACHAT
- TABLETTES ET SMARTPHONE SONT PRIVILÉGIÉS AUX AGENCES PHYSIQUES
- MAIS LES SUPPORTS MOBILES SONT SOUVENT MAL ADAPTÉS





Une réservation en ligne devenue monnaie courante

Avez-vous déjà réservé un voyage en ligne ?

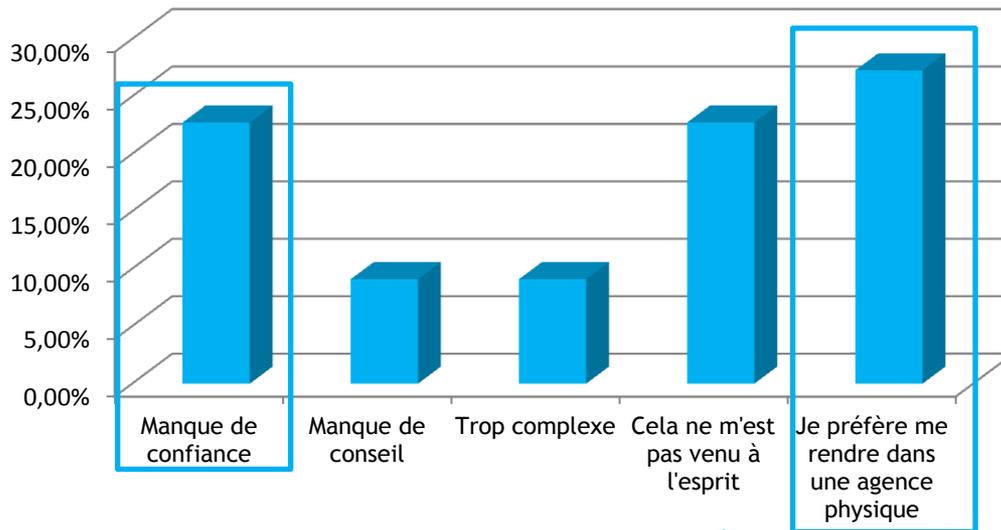


Près de 9 sondés sur 10 (87%)
ont déjà réservé un voyage en
ligne



Un manque de rassurance qui ne pousse pas à la réservation en ligne

Pour quelle raison ne l'avez-vous jamais fait ?



Parmi les utilisateurs n'ayant jamais réservé en ligne, le manque de confiance et la préférence pour les agences physiques témoignent d'un fort besoin d'être rassuré et conseillé

Quel(s) pré-requis serai(en)t nécessaire(s) pour que vous puissiez réserver un voyage en ligne ?

'L'avis d'autres consommateurs satisfaits l'ayant déjà fait sur le site'

'La possibilité de régler le solde en fin de séjour. La possibilité d'annuler facilement et sans perte d'argent'

'Le prix, la description des voyages, les photos, la possibilité de récupérer les billets en agence, une assurance annulation...'

'Être sûr de pouvoir contacter une personne physique en cas de problèmes ou de difficultés'

Conseils

Afin de faciliter la réservation en ligne, il est nécessaire de mettre en avant les éléments importants pour eux et de rassurer les internautes tout au long de leur recherche.

QUESTIONNAIRE
Découvrez votre
cible !

- Qui sont vos clients et vos prospects ?
- Que pensent-ils de votre offre ?
- Comment perçoivent-ils votre site ?



Notre Solution: **QUESTIONNAIRE
WEBANALYSE
ENTRETIEN** en face à face

Contactez-nous

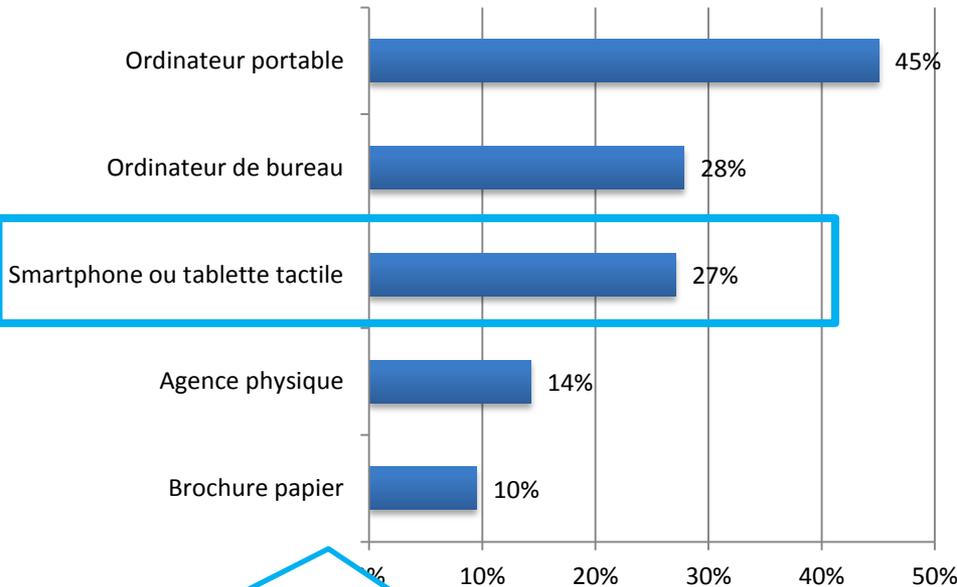
04 72 76 94 00

win@altics.fr



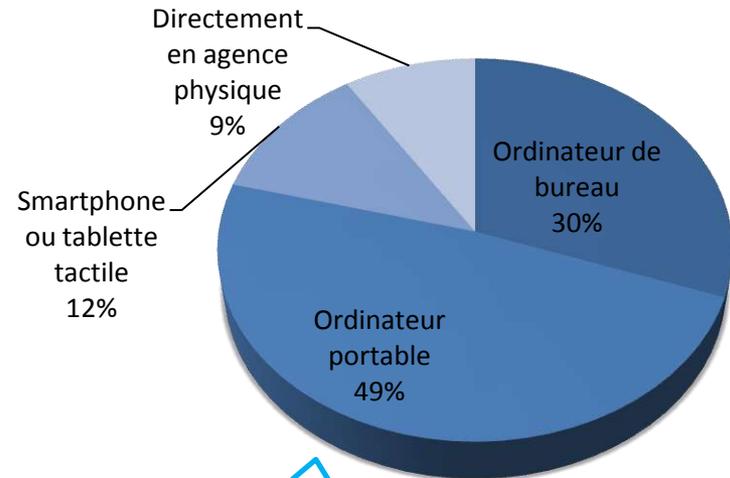
Tablettes et Smartphone sont privilégiés aux agences physiques

À partir de quel(s) support(s) vous êtes-vous renseigné sur vos voyages ?



Si l'ordinateur reste le support privilégié pour prospecter concernant ses vacances, la tablette tactile et le smartphone sont utilisés dans 27% des cas, avant la brochure papier et les agences

À partir de quel(s) support(s) avez-vous réservé/acheté vos voyages ?



La tablette tactile et le smartphone sont cités en 3ème position. Les utilisateurs les privilégient aux agences physiques, pour réserver un voyage

Conseils

Il est donc important de faciliter la prise d'informations sur ces supports



Des supports mobiles souvent peu adaptés

Comment l'expérience d'achat sur tablette pourrait être améliorée ?

Des applications plus rapides d'accès et aussi une meilleure visibilité quant au choix des options

En décrivant au mieux les offres, séjour principalement, **avec des filtres pour mes besoins**

Il serait bien que les **dates sélectionnées au départ restent en mémoire** car les dates ne correspondent pas une fois dans le séjour choisi...

J'ai parfois la sensation qu'il y a **moins d'offres ou moins de choix possibles** sur les applications comparées aux sites web correspondants





« Les tests utilisateurs sont indispensables pour connaître les vraies attentes des e-shoppers et éliminer les grains de sable qui freinent la conversion. »



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

 Charlotte
Consultante ergonomiste

Contactez-nous

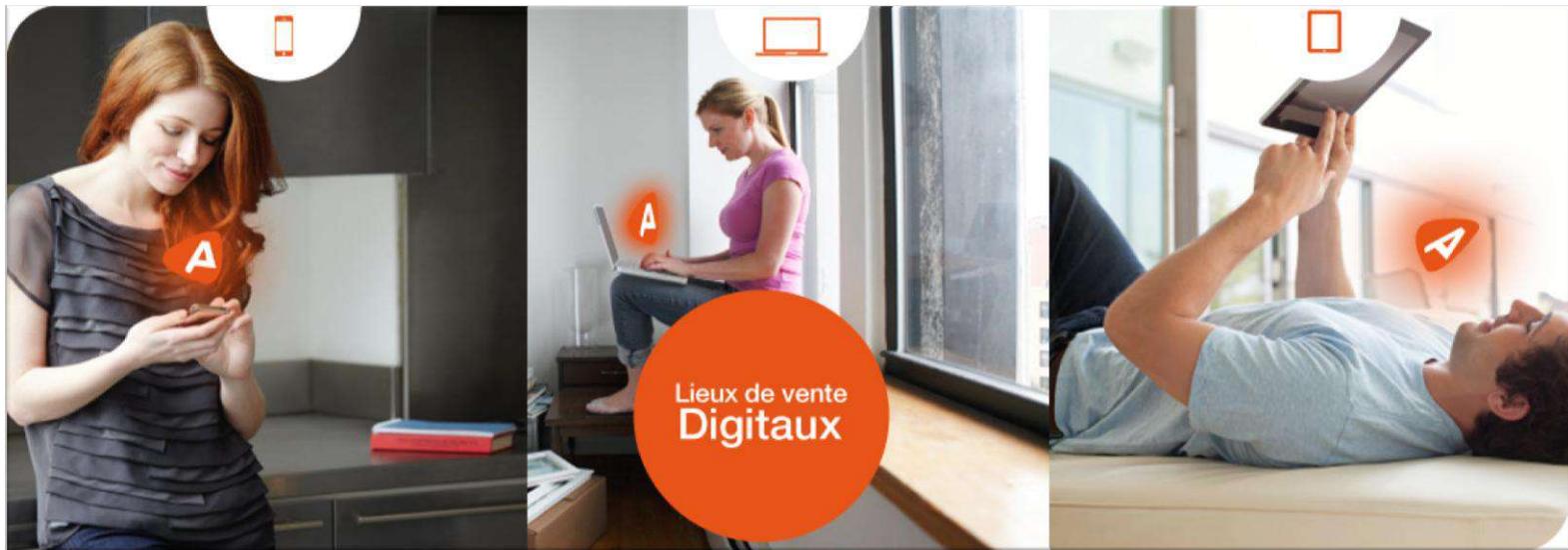
04 72 76 94 00

win@altics.fr

Convertissez plus dès la homepage

FACILITEZ LA RECHERCHE PAR UN MOTEUR EFFICACE

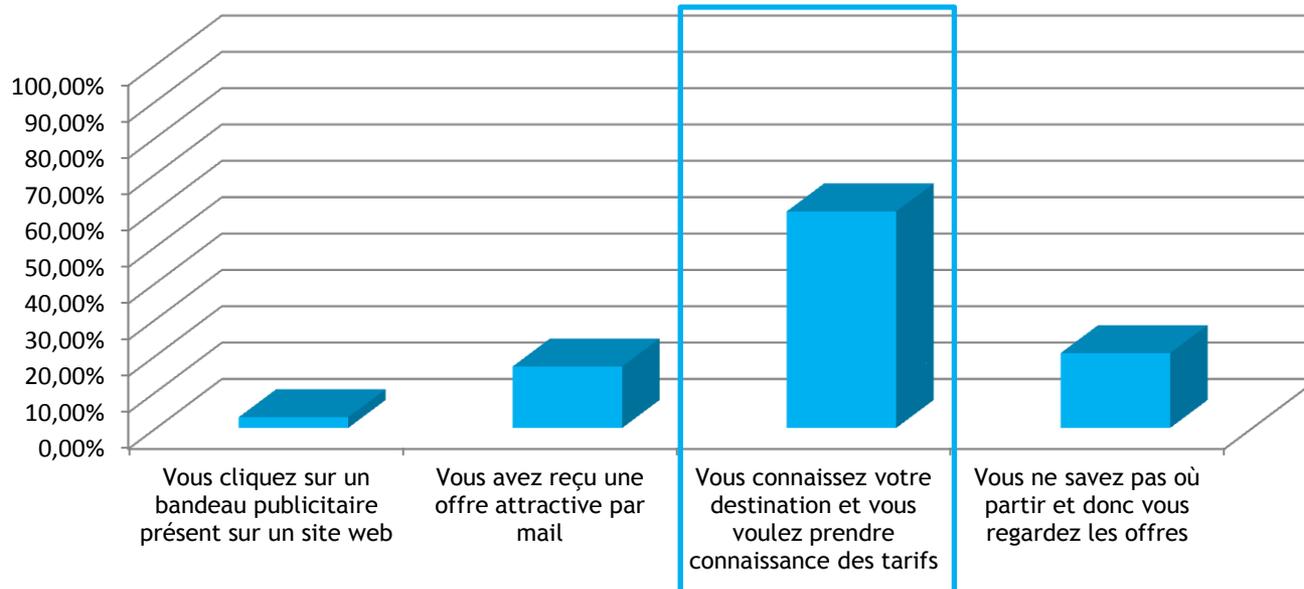
AFFICHEZ DES OFFRES ATTRACTIVES ET VISIBLES





Facilitez la recherche par un moteur efficace en homepage

Généralement, vous vous rendez sur un site de réservation car :

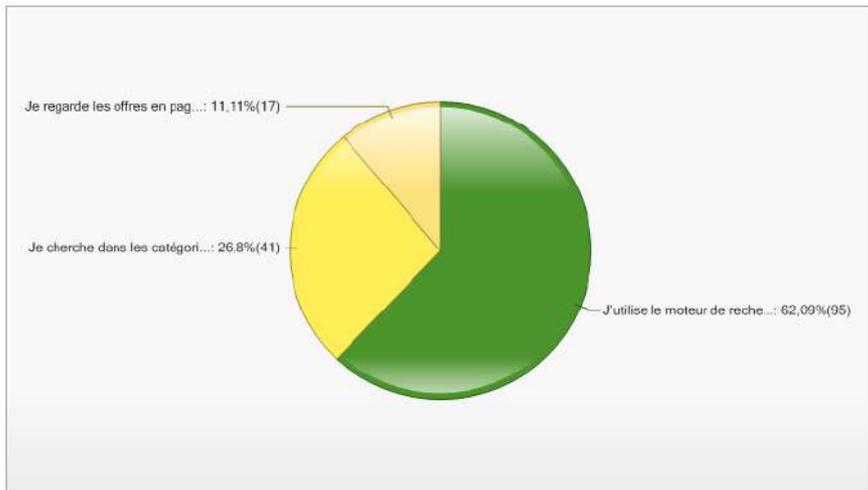


67% connaissent leur destination.
Il est donc nécessaire de mettre à disposition un moteur de recherche performant



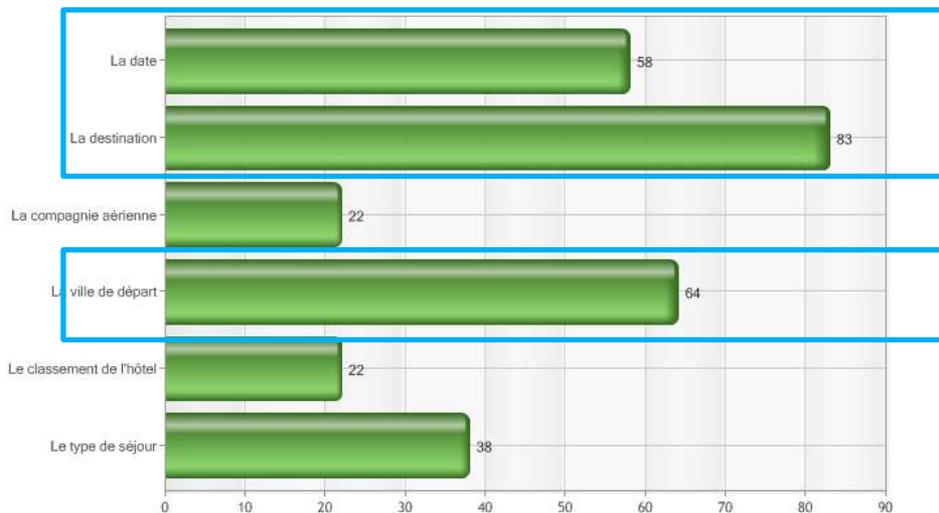
Facilitez la recherche par un moteur efficace en homepage

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



Le moteur de recherche sur la homepage est largement utilisé par **62 %** 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 :

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

Des moteurs de recherche difficilement repérables

Un moteur de recherche qui ne se démarque pas, avec des teintes trop similaires au reste de la page

EXIGEZ LE PRIX & LA QUALITÉ

0899 654 850

Rechercher

BONS PLANS AU DEPART DE PARIS

IDEES VACANCES!

DERNIERES MINUTES

Un moteur placé trop bas qui n'affiche pas immédiatement une recherche multicritères

NEWSLETTER CLUB MED CLUB MED BUSINESS Accès rapide à un village Rechercher sur le site

Découvrez les vacances qui vous conviennent

Rechercher

RÉSERVATION DIRECTE

RECHERCHE DE VILLAGE ET DE PRIX



Une recherche par critères incomplète



RECHERCHEZ VOTRE VOYAGE

tous les continents

week-ends & séjours

toutes les destinations

itinérants & autotours

croisières

safaris

Voir les 694 idées de voyage

Organisez votre voyage selon :

Zone géographique

Pays

Thème

Des critères qui ne répondent pas aux besoins des utilisateurs :

-Recherche par date

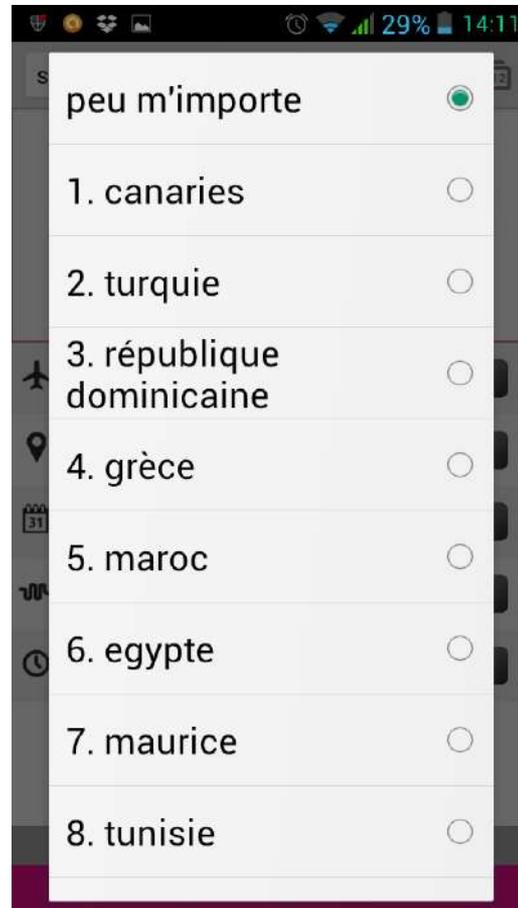
-Ville de départ

Sont absents



Une recherche de destination complexe sur mobile

lastminute.com



Une recherche de destination fastidieuse
> absence de champ de recherche et long défilement qui complexifie la recherche



Un moteur de recherche visible et concis

NOUVELLES FRONTIERES

Recherchez votre voyage !

CORSE

INDIFFERENT

DATE DE DÉPART FLEXIBILITÉ

PARIS DURÉE

Rechercher

Mon voyage ce sera
60% Grèce nautique, 40% Grèce antique

Enrichissement innové !
NOTRE SÉLECTION DE VOYAGES EN MÉDITERRANÉE
A partir de 788€



Un moteur de recherche clair et visible au-dessus de la ligne de flottaison

Un moteur de recherche qui demande :

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

Rechercher mes vacances :

Type de vacances

Hôtel, Club, Croisière, Circuit Vols

Ville de départ

Lyon

Date de départ

17/07/2013 +/- 7 jour(s)

Destination

Espagne

Formule

Toutes formules

Choisissez votre région (option)

Afficher les résultats



Sur mobile et tablette, une structure claire et concise



Des mots concis et une ergonomie claire et structurée

Un design minimaliste, épuré et des pictogrammes qui facilitent la navigation de l'utilisateur





Un moteur de recherche adapté à l'utilisation tactile

Un calendrier qui défile aisément et des boutons adaptés aux « tap »

Un moteur de recherche adapté à l'utilisation tactile



Une recherche par critères simplifiée sur mobile

Voyages-sncf.com

voyages-sncf.mobi

19% 22:05

Jour-J, 200 000 billets TGV à 25€+

RÉSERVEZ VOTRE VOYAGE

Départ LYON PART DIEU

Arrivée mont

MONTPELLIER

CLERMONT FERRAND GARE

LE CREUSOT MONTCEAU TGV

MONTELMAR

MONTAUBAN VILLE BOURBON

MONTBELIARD

MONTBARD

MONT DE MARSAN

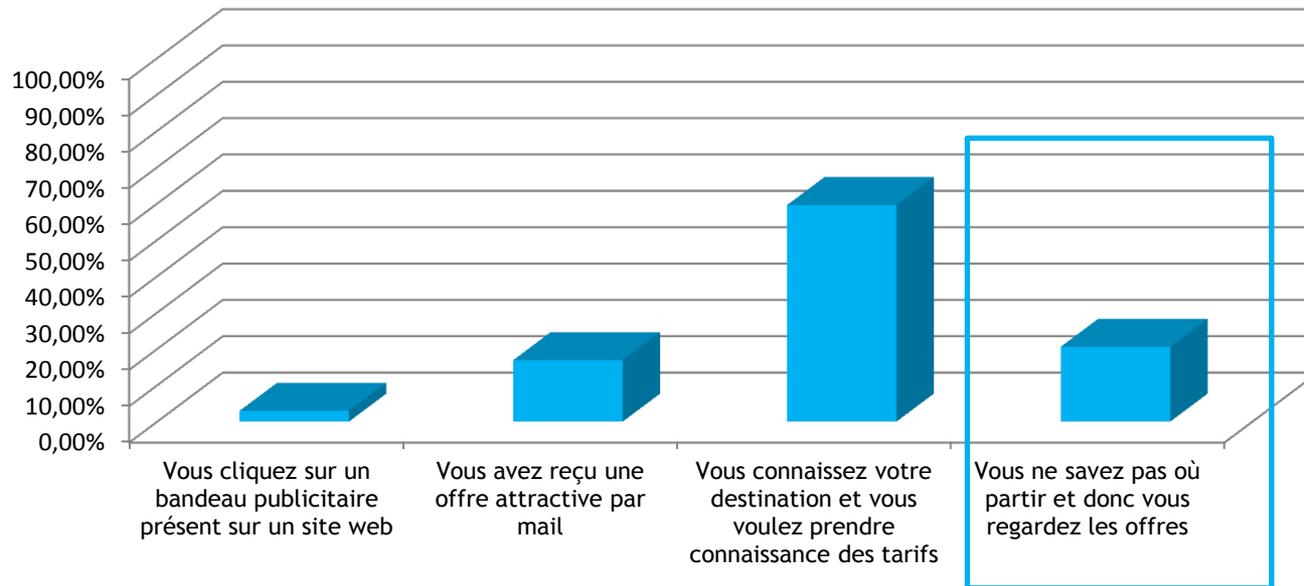
Champs en auto-complétion

Recherche de position par GPS



Affichez des offres attractives et visibles

Généralement, vous vous rendez sur un site de réservation car :



20% ne savent pas où partir et regardent les offres.

Il est nécessaire d'afficher des offres de manière claire sur la page d'accueil mais également tout au long du site



Des offres peu mises en avant sur homepage



Ligne de flottaison

Absence de carrousel permettant de faire défiler des offres attractives au-dessus de la ligne de flottaison

Des offres peu accessibles, en-dessous de la ligne de flottaison





Affichage des prix trop discret en homepage

The screenshot shows the Club Med website homepage with a navigation bar at the top containing links like ACCUEIL, DECOUVRIR CLUB MED, NOUVEAUTES, SELECTIONS VILLAGES, OFFRES SPECIALES, L'EXCEPTIONNEL BY CLUB MED, ENFANTS & ADOS, BIEN-ÊTRE & SPA, SPORTS, GOLF, NEIGE, and CIRCUITS. Below the navigation bar is a user login section with fields for email and password, and a 'CRÉER MON COMPTE' button. The main content area features a large banner for 'Opio en Provence' with a price reduction from 1070€ to 970€. Below the banner are three promotional cards: 'OFFRES DE DERNIÈRE MINUTE' (up to 25% off), 'PÂQUES ET PONTS DE MAI' (spring offers), and 'OFFRE SPÉCIALE POUR PARTIR CET ÉTÉ' (summer offers). On the right side, there is a 'RÉSERVATION DIRECTE' form with fields for destination, village, transport, departure date, and duration. Below the form is a 'RECHERCHE DE VILLAGE ET DE PRIX' section with a search button. A purple callout box at the bottom of the screenshot highlights the text: 'Des prix et des pourcentages de réduction qui ne ressortent pas suffisamment pour être attractifs'.

Des prix et des pourcentages de réduction qui ne ressortent pas suffisamment pour être attractifs



Performance commerciale non optimisée sur mobile et tablette



lastminute.com



- Réservez un séjour
- Réservez un hôtel
- Vol
- Week-end
- Bien-être
- Ski
- Croisière

Réservez avec nos conseillers

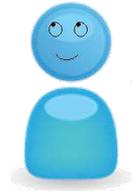
Absence de phrase d'accroche et de prix

Visuel présent mais qui ne met en avant aucune offre commerciale





Offres commerciales limitées sur mobile



Offre limitée > Le site mobile ne comporte que la recherche de vol alors que le site classique comporte une offre plus étendue



Guidez l'utilisateur avec une navigation et des offres pertinentes

LOOK VOYAGES

Recherchez, en avant 1ère, notre sélection ETE 2013 pour partir à l'étranger

Inscription Newsletter : 20€ offerts

Trouver une agence

Mon compte

CONNECTEZ-VOUS

Infos & réservations
0892 399 339 (1)

NOUVEAU Semaines thématiques

NOUVEAU

Idées voyages | Sélection | Clubs Lookéa | Séjours hôtels | Circuits | Croisières | Vols | Week-end | Partir en France | Luxe | **Promos** | Dernières Minutes

Mise en avant graphique de l'onglet « Promotions »

- Recherche rapide -

GO

Voyages

Carrefour

Destination: Indifférent

Ville de départ: Indifférent

Date de départ (+/- 4 jours): Indifférent

Durée de séjour: Indifférent

Type de séjour: Indifférent

RECHERCHER

Retrouvez nous sur Facebook

Retrouvez, en avant 1ère, notre sélection ETE 2013 pour partir à l'étranger

Nous sommes

CAMPAGNE

Location 8J/7N
appart. 4 pers.
10 sites au choix

avec la carte

à partir de **149€***/pers

Dernières minutes

ILE DE LA REUNION 1907 €*
-85€
Hôtel 5 étoiles
Départs tous les jours d'avril

St Jean de MONTS 946 €*
-200€
Sesit Western Atlantic
Thalasso 3*
EARLYBOOKING!

République Dominicaine 979 €*
-25%*

Nos offres du moment

MER

Location 8J/7N
16 sites au choix

avec la carte

à partir de **185€*** TTC/pers

TURQUIE

Circuit 8J/7N

à partir de **695€*** TTC/pers

Pension complète

Derniers jours

Incitez les utilisateurs à poursuivre sur le site avec des visuels et des prix visibles



Une tête de gondole performante

Opérations en cours



Soyez MarMalin !

Economisez jusqu'à 300€ pour 2

[En savoir +](#)



L'offre de la semaine

Chaque vendredi, découvrez une nouvelle exclu web

[En savoir +](#)

Les rendez-vous à ne pas manquer



Promos 1res Minutes

Inscrivez-vous pour être informés des 1ères minutes hiver



Les Ventes Flash de Marmara

Nouvel horaire : RDV désormais chaque mercredi à partir de 18h

[En sa](#)

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

Des critères incitatifs :
« stock limité »,
« -50% pour les enfants »

CLUB MARMARA

Tunisie > Tunisie Nord • Club Marmara



Club Marmara Hammamet Beach 3^M

Si ce club est best-seller parmi les Club Marmara, ce n'est pas un hasard. On raffole de sa vaste plage de sable, de ses animations et de son ambiance très conviviale, quel que soit notre âge... Et ce qui va peut-être nous décider à franchir le pas et à le choisir c'est son excellent rapport qualité/prix en formule "tout compris". Que demander de mieux ?

Départs entre le 6 avril et le 27 octobre 2013.

- Offrez-vous le supplément chambre individuelle pour 15 € seulement ! (stock limité)
- Jusqu'à -50% pour les enfants (toutes dates hors promotions)

[+ Voir le détail de l'offre](#)

À PARTIR

299€

-47%

soit 260€

economisés

Turquie > Bodrum • Club Marmara



Club Marmara Bodrum Bay 4^M

Ce club, à flanc de colline, nous offre un panorama magnifique sur la mer et une architecture remarquable dans un cadre verdoyant. Et si l'on a aussi des vues sur les activités et les animations, on sera servi : il se situe tout proche de la très en vogue ville de Bodrum, là où se vivent les nuits les plus branchées de Turquie ! Formule "tout compris" !

Petit avertissement cependant pour les enfants et les personnes ayant des difficultés à se déplacer...

Départs entre le 6 avril et le 27 octobre 2013.

- Ne réglez qu'un acompte de 25% en réservant à plus de 30 jours avant votre départ (hors produits en promotion).
- Jusqu'à -50% pour les enfants (toutes dates hors promotions)

INFORMATIONS ET RÉSERVATIONS AU
SÉJOURS, CIRCUITS... : **0899 650 580***
VOLS : **0899 650 570***

À PARTIR DE

329€^{TTC}

/Pers. +

-45%

soit 270€

economisés



Des fonctionnalités qui répondent aux attentes des utilisateurs



Des catégories « Promotions » et « Destinations » mises en avant

> les utilisateurs connaissent majoritairement leur destination et sont sensibles aux prix



Un bandeau qui suscite l'envie et incite à poursuivre sur le site



Une application qui permet de programmer une alerte pour recevoir une notification de baisse des prix sur des séjours



 Charlotte
Consultante ergonomiste

« Diagnostiquer Marmara et mettre en place un test A/B, le tout en 3 semaines, sans solliciter leurs équipes, et avec plus de conversion à la clé, c'est notre métier. »

« L'objectif était d'accroître rapidement le taux de conversion, sans sollicitation de notre équipe technique. La collaboration nous a été doublement profitable. »



Informez lors du process de réservation

UN ACCES RAPIDE A L'INFORMATION

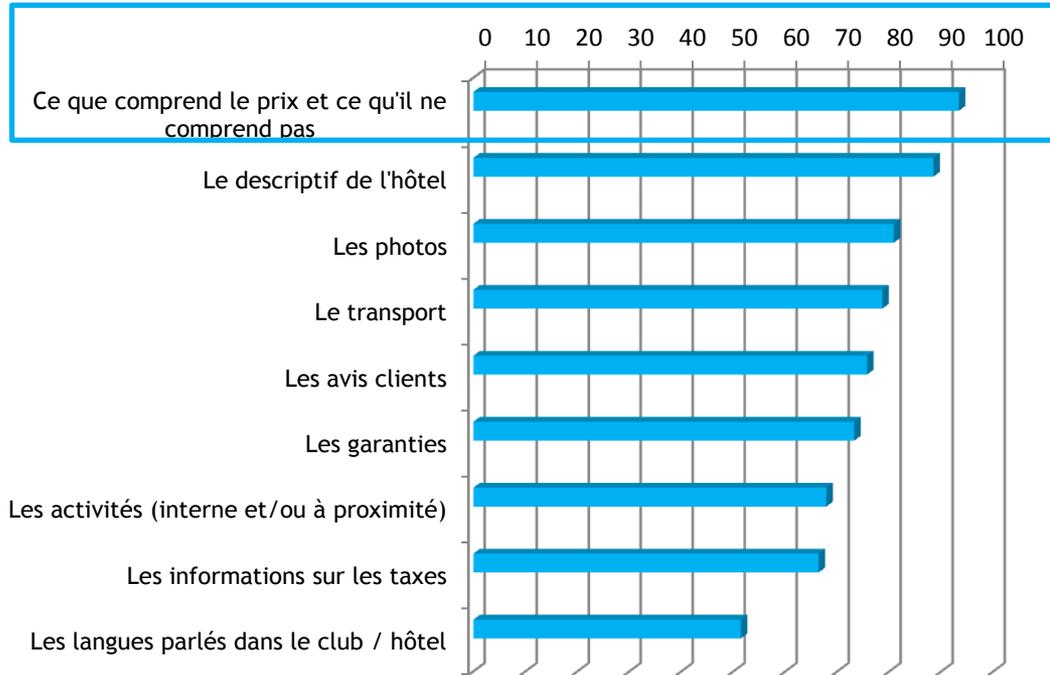
UNE MISE EN VALEUR DES OFFRES COMMERCIALES





Faites ressortir les informations indispensables

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



Les utilisateurs s'attendent à ce que les formules soient très claires et indiquent précisément ce qu'elles contiennent

« 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 »





Des photos mal mises en avant



The screenshot shows the Club Med website interface for Agadir, Morocco. At the top, there's a navigation bar with 'Club Med' logo and various links like 'NEWSLETTER CLUB MED', 'CLUB MED BUSINESS', and 'Accès rapide à un Village'. Below this is a search bar and a 'Découvrez les vacances qui vous conviennent' section with a menu of categories like 'ACCUEIL', 'DÉCOUVRIR CLUB MED', 'NOUVEAUTÉS', etc. The main banner image shows a resort building at night with a pool. Below the banner, there's a sidebar on the left with links like 'ACCUEIL', 'LE VILLAGE', 'CHAMBRES ET SUITES', etc. The main content area features a title 'Côtes d'Afrique & Moyen Orient - Maroc - Agadir' and a description 'La douceur du Sud marocain face aux vagues de l'Atlantique'. It also includes a section for 'LES TARIFS DU VILLAGE' with pricing for 'BASSE SAISON' (890 C*) and 'HAUTE SAISON' (1190 C*). There are also sections for 'RÉSERVATION DIRECTE' and 'VILLAGES RECOMMENDÉS'.

Un lien vers plus de photos qui manque de visibilité

Une zone de diaporama dissociée du reste du descriptif et qui apparaît comme une bannière



Un manque d'informations qui freine le process de réservation



Absence de descriptif du lieu et du séjour

Tridents

- Petits-déjeuners, déjeuners, goûters, Snacking et dîners
- Choix de restaurants avec choix de buffets raffinés et généreux ou service à table ³
- Open Bar / Snacking inclus toute la journée avec un large choix qualitatif de marques
- Club Med Baby Welcome ³ ; matériel de puériculture, restauration adaptée, biberonnerie
- Séjour offert aux enfants de moins de 4 ans ^{3,4}

Destination	Description	Actions
France Aime la Plagne ALPES, FRANCE	A partir de 928€* TTC au lieu de 1160€ TTC, soit 232€ de réduction. Exemple de séjour sans transport le 14/4.	> Points forts > Infos Village RÉSERVEZ
Tunisie Djerba la Douce COTES D'AFRIQUE & MOYEN ORIENT	A partir de 1064€* TTC au lieu de 1419€ TTC, soit 355€ de réduction. Exemple de séjour au départ de Paris le 21/4. Destination également accessible au départ de Genève, Marseille, Luxembourg et Toulouse.	> Points forts > Infos Village RÉSERVEZ
Maroc Marrakech La Palmeraie COTES D'AFRIQUE & MOYEN ORIENT	A partir de 1606€* TTC au lieu de 1890€ TTC, soit 284€ de réduction. Exemple de séjour au départ de Paris le 20/4. Destination accessible au départ de Nantes et Bordeaux.	> Points forts > Infos Village RÉSERVEZ
Portugal Algarve Balaia MEDITERRANEE & COTES ATLANTIQUES	A partir de 952€* TTC au lieu de 1190€ TTC, soit 238€ de réduction. Exemple de séjour au départ de Paris le 14/4.	> Points forts > Infos Village RÉSERVEZ

Des réductions discrètes : absence de prix barré et de pourcentage de réduction



Remi Rossat Mignod

Chef de projet web-marketing Innovation



« Lors d'un test à la Performance, nous avons challengé notre page formulaire avec une version d'Altics. Résultat : +53% de formulaires et même +75% de web Call-back pour la version Altics ! »





Apportez des informations le plus en amont



Clubs Lookéa + Séjours Hôtels Maroc

8 résultats - Trier par Qualité / Prix

COUP DE COEUR !



Club Lookéa Authentique Royal Issil ★★★★★
Maroc - Marrakech

7 nuits en Tout inclus
vol + transferts + hébergement +
restauration + animation

à partir de 739 € TTC* /pers.
au départ de Lyon
le jeudi 18 juillet
Dernières places !

 Tout inclus
 Esprit Découverte

Avis clients **LOOK** : 

→ CLUB LOOKÉA

Des informations présentes dès la page liste : descriptif rapide du séjour, prix, avis clients...

Accueil **WARMARA**

Espagne • Région Majorque

Hôtel Beverly Playa 3*



Le nom de l'hôtel suffit à donner le ton : plage de sable, mer turquoise, vue éblouissante, animations douces ou sportives... et le "tout compris" à petits prix !
Départs entre le 6 avril et le 27 octobre 2013.

À PARTIR DE **299€ TTC/Per**
~~469€~~
-36 %

Hôtel Roc Illetas Playa 4*



On n'a pas vraiment envie de bouger de cet hôtel qui surplombe la mer. Mais si cela vous dit, visitons Palma qui est toute proche !
Départs entre le 6 avril et le 27 octobre 2013.

À PARTIR DE **359€ TTC/Per**
~~529€~~
-32 %

Espagne • Région Costa del Sol

Hôtel Vik Gran Hotel Costa del Sol 4*



Son nom nous dépayse déjà... Cet hôtel de bord de mer baigne dans l'ambiance chaleureuse de l'Andalousie et nous invite à la découverte !

À PARTIR DE **349€ TTC/Per**
~~599€~~
-42 %

Contactez nos conseillers via  0899 650 580
(1,35€/appel)

Sur mobile, une offre structurée et des informations succinctes dès la page liste : visuel, descriptif rapide du séjour, prix, réduction si existante...





Informations complètes et adaptées au tactile sur la fiche produit

2013&numA=2&numC=0&numI=0

Accueil **Marmara**

Club Marmara Taba 4+

Video Photos

Description du séjour +

Activités +

Plongée +

Contactez nos conseillers vacances au 0899 650 580
(1,35€/appel + 0,34€/min.)

Des visuels
qui défilent
adaptés aux
supports
tactiles

DESCRIPTIF DU SÉJOUR	+
CONDITIONS TARIFAIRES	+
INFORMATIONS VOYAGEURS	-

INFOS PRATIQUES :

- Décalage horaire : - 1h en été comme en hiver.
- Climat : Agréable toute l'année. Hiver doux et ensoleillé. Printemps agréable.
- Langue : espagnol.
- Monnaie : l'Euro.
- Voltage : 220 Volts.
- Santé : Pas de vaccin obligatoire.

CANARIES

Pour les ressortissants français :

Carte Nationale d'Identité en cours de validité ou passeport même périmé depuis moins de 5 ans.

[haut de page](#)

[CGY](#) | [Confidentialité](#) | [Cookies](#) | [Informations légales](#)

[Accéder au site classique](#)

Affichez des informations détaillées sur ce que comprend le prix du séjour avec la possibilité de le masquer



Affichez clairement ce que le prix comprend



- 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**
- Pour un retour le **mardi 2 octobre 2012**
- Votre ville de départ est **Lyon**
- Nombre de nuitées sur place : 7
- 2 adultes participent au voyage

Prix total de votre dossier

1 468€TTC

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

Règle d'occupation >>>

CHAMBRE(S) (1 pers.)

Une mise à jour du prix qui n'est plus visible des internautes durant la sélection des options

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



+ 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 « prix total de votre dossier » en haut à droite change

* Votre séjour **1 098€TTC**

- Jusqu'à -50% pour les enfants (toutes dates hors promotions)
- Offrez-vous le supplément chambre individuelle pour 15 € seulement ! (stock limité)

Voyageurs

2 Adultes 0 Enfants de 12 ans 0 Bébé de 2 ans

Formule

Formule **TOUT COMPRIS**

Hébergement

1 CHAMBRE(S) DOUBLE(S) (2 pers.) 0 CHAMBRE(S) INDIVIDUELLE(S) (1 pers.)

Assurances

- MULTIRISQUES (Option 2) (INDIV) 37€ par personne et par voyage
- RAPATRIEMENT (Option 1) (INDIV) 15€ par personne et par voyage
- 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...)
- Je souhaite souscrire la garantie carburant (10€ Par personne et par voyage)



Entrez votre code promo

VOS OPTIONS
+ Formule **TOUT COMPRIS**
Prix total de votre dossier
1 098€TTC



Récapitulatif de votre commande

Week end Club Marmara Madina 4*

- Ville de départ : **Lyon**
- Départ le **jeudi 4 juillet 2013**
- Retour le **lundi 8 juillet 2013**
- Nombre de nuitées sur place : **4**
- **2 adultes** participent au voyage

[Modifier](#)

Réservation par téléphone

0 899 650 580*

du lundi au samedi de 9h00 à 21h30 et le dimanche de 10h00 à 20h00
+1,35€/appel -0,24€/min

Les avantages Marmara

INFORMATIONS ET RÉSERVATIONS A SEJOURS CIRCUITS : **0899 650 58**
VOUS : **0899 650 57**

- Meilleurs prix garantis**
Marmara s'engage et vous offre 100€
- Frais de dossier offerts**
- Ne payez que 25% aujourd'hui !**
Si vous réservez 30 jours avant votre départ (hors promotions)
- Jusqu'à -50% pour les enfants !**
Toutes dates hors promotions

Un prix mis à jour et des options choisies récapitulés au-dessus du bouton d'action pour plus de clarté et de rassurance





« Une refonte complexe à mettre en place de part le métier de Mode in Motion et les fortes attentes du client.
Challenge réussi en équipe en suivant la recette Altics ! »

Grégoire – Consultant e-Commerce

« Notre conversion e-commerce ? Quelle accélération ! »

Christophe Lagrange – Président





Clarifiez les informations pour ne pas induire le doute

Disponibilités et tarifs

Les prix indiqués correspondent aux critères personnalisés ci-dessous.

Nombre de voyageurs : **Adultes** 2 **Enfants** 0
16 ans et + - de 16 ans

Personnalisez votre séjour :

Mois de départ : décembre 2012 | Ville de départ : Paris

Durée du séjour : 7 nuits Changez la durée, d'autres dates sont disponibles !

Pour réserver, cliquez sur la date et le prix qui vous intéressent dans le calendrier.

Mois précédent | **DÉCEMBRE 2012** | Mois suivant

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
26 nov.	27 nov.	28 nov.	29 nov.	30 nov.	01 déc.	02 déc.
03 déc. -45% 279 € DERNIÈRES PLACES	04 déc.	05 déc.	06 déc.	07 déc.	08 déc.	09 déc. -35% 349 € MOINS DE 5 PLACES
10 déc.	11 déc.	12 déc.	13 déc.	14 déc.	15 déc.	16 déc. -17% 449 € DERNIÈRES PLACES
						23 déc. 899 € DERNIÈRES PLACES

Ajustez la taille de police et augmentez le contraste de la case par rapport au reste du calendrier pour rendre l'information visible

En ce moment
Vente flash
Stock limité !
à partir de **299 € TTC** /pers.

Voir les offres →

Profitez du meilleur prix !

Départ le moins cher :
De Paris, le lundi 03 décembre 2012.

à partir de **279 € TTC** /pers.
au lieu de 509 € TTC
Soit une réduction de **-45%**

7 nuits en Tout inclus :
vol + transferts + hébergement + restauration + animation

Si vous trouvez moins cher ailleurs :

On s'et o
► E

Pou
Loo
orga
cher
► V

Intégrez un récapitulatif à chaque étape afin que l'utilisateur ait toujours l'information sur sa sélection et puisse la vérifier

Conditions tarifaires



Facilitez la réservation sur mobile

Un récapitulatif succinct après le choix des options



Un paiement simplifié lors d'une réservation en 3 étapes

Conseils Réduire au maximum le nombre d'étapes lors de la réservation



Rassurez vos utilisateurs de la homepage à la validation

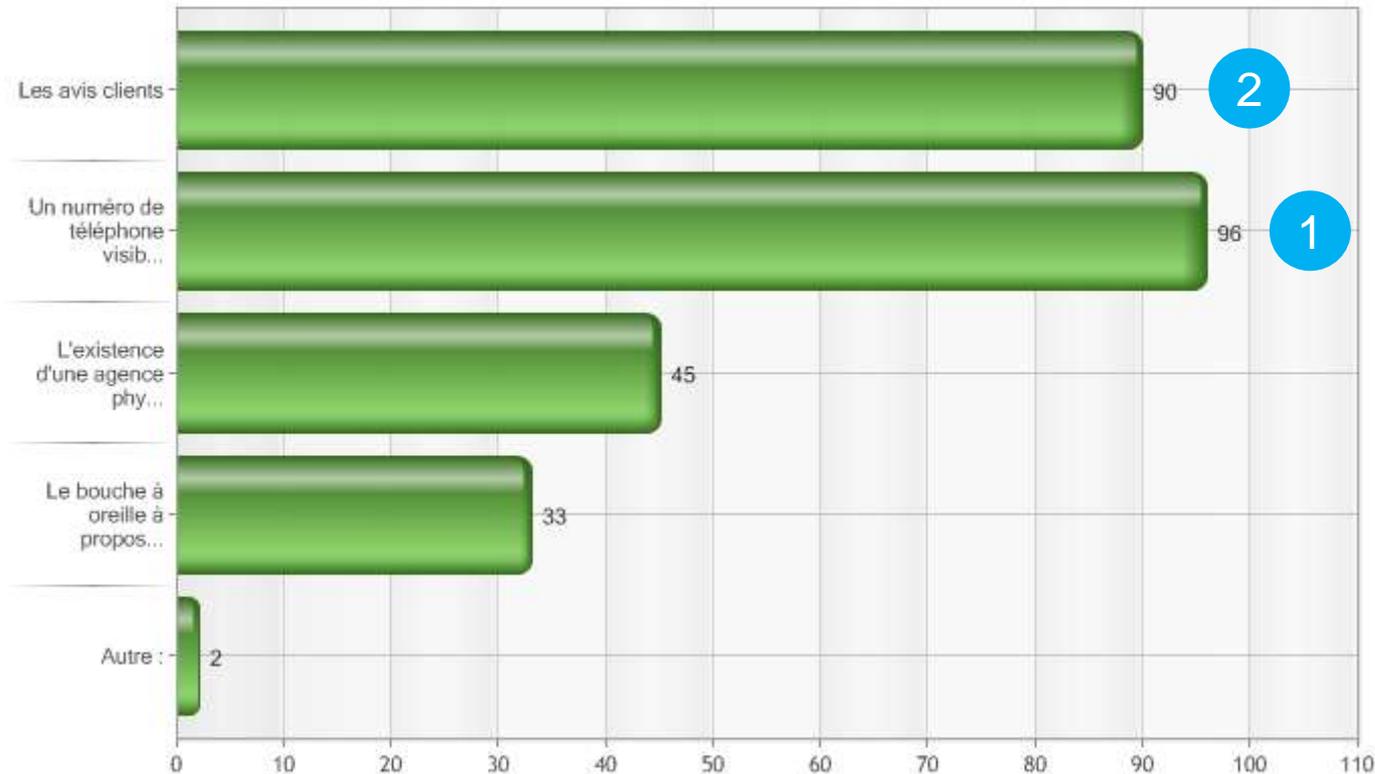
PAR DES AVIS CLIENTS CLAIRS ET VISIBLES
AVEC UN NUMERO DE TELEPHONE PRESENT TOUT AU LONG DU PROCESS





Rassurez avec un numéro de téléphone et des avis clients

Quels éléments vous rassurent quand vous faites votre réservation ?



1

La présence d'un **numéro de téléphone** visible et disponible (idéalement non surtaxé) est l'élément jugé le plus rassurant (à **36%**) lors d'une réservation en ligne.

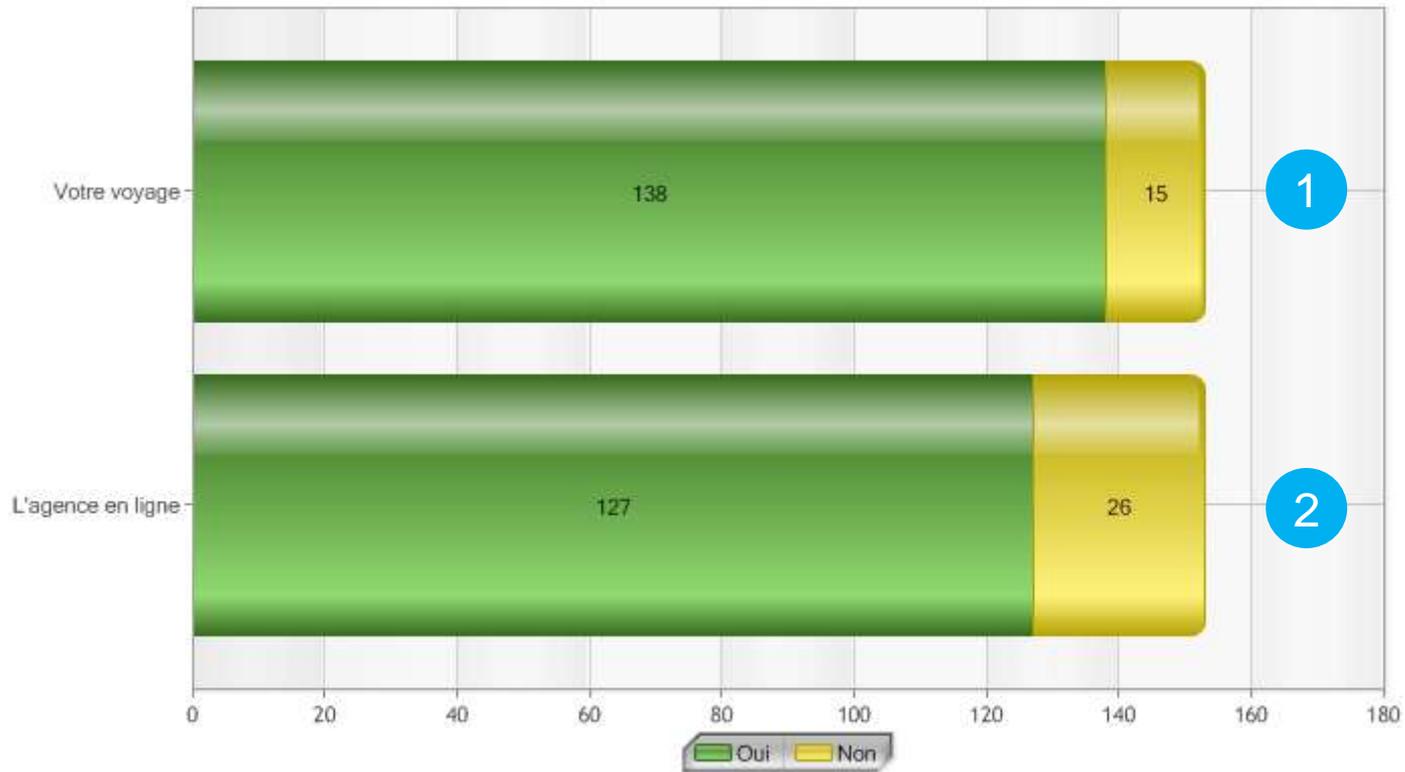
2

Les **avis clients** sont le deuxième élément le plus rassurant pour les internautes (à **34%**), devant l'existence d'une agence physique (**17%**) ou du bouche-à-oreille (**12%**)



Recueillez les impressions de vos clients

À votre retour, serait-il pertinent de vous proposer un questionnaire de satisfaction sur...



- 1 Neuf sondés sur dix (90%) déclarent qu'un questionnaire de satisfaction portant sur le voyage en lui-même serait utile au retour du séjour
- 2 Plus de huit sondés sur dix (83%) jugent pertinent de compléter un questionnaire de satisfaction spécifique à l'agence de voyage en ligne



Un manque de visibilité qui dessert la rassurance

0 899 651 951 1,349€ tto/appel + 0,34 tto/minute | [Nous contacter](#) | [FAQ](#) | [Suivi de commande](#)

GO VOYAGES
CHOIX, PRIX, SIMPLICITÉ

Mobile musical Bill 49,90 € > J'y vais !
Mobile musical 63,50 € > J'y vais !
Mobile musical 36,00 € > J'y vais !

berceau magique .com

ACCUEIL VOL SÉJOUR CIRCUIT VOL + HÔTEL W... TEL VOITURE SKI LOCATION CAMPING CROISIÈRE PROMOTIONS VENTE FLASH NEWSLETTER.
Adresse e-mail OK

TROUVER VOTRE VOYAGE

Ajustez la taille du texte : A- | A | A+

Los Angeles

Un numéro de téléphone surtaxé qui ne saute pas aux yeux à cause de sa position au-dessus du bandeau publicitaire

Accueil > Réservation en ligne

Réservation par téléphone
0826 822 822
0,15 € / minute depuis un poste fixe

Agences
Trouvez votre agence Voyages

Carte PASS Palement Sécurisé

1 Résultats 2 Produit 3 Devis 4 Coordonné

Récapitulatif de votre commande

Réservation
POREC CAMPING MATERADA
Sans Transport
Date d'arrivée : mar. 30 avr. 2013
Date de départ : lun. 6 mai 2013

Le café Texte de

Forfait principal

Des éléments de confiance non expliqués, petits et mal placés





Absence d'éléments de assurance sur mobile



Absence d'élément de assurance sur le site mobile comparé au site classique

Réservez au **0899 653 655** (1,35€/appel puis 0,34€/mn TTC) | Aide | Nouveau : Voyages d'Affaires

opodo **bouwfonds marignan** immobilier **LES CHALETS NIVEALES SAINT-JEAN DE SIXT** à partir de **3991€/m² seulement** **J'EN PROFITE !**

- Accueil
- Vol ▾
- Séjour ▾
- Vol+Hôtel
- Circuit ▾
- Croisière
- Hôtel
- Voiture
- Ski
- Location ▾
- Promos ▾
- Dernière Minute ▾
- Guide ▾



La performance, nous allons la chercher à vos côtés dans une démarche Gagnant-Gagnant, Grâce à notre recette. A vous les points de conversion supplémentaires !

Pauline Catelin-Jullien – Directrice Associée

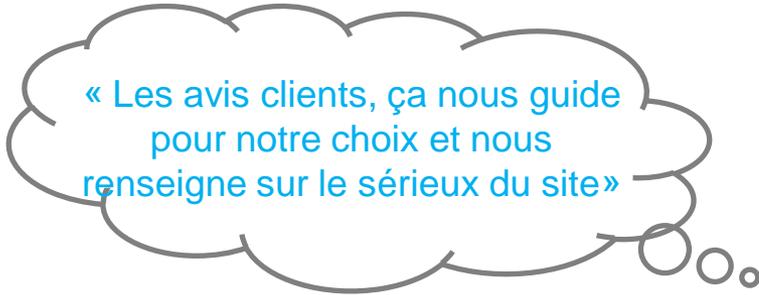


Contactez-nous

Tél: 04 72 76 94 00
win@altics.fr



Présentez des éléments de confiance durant tout le process



Club Marmara Madina 4* - Week-end 3 ou 4 nuits - Maroc



Rassurez avec des avis clients visibles

Tous les avis clients Marmara

4,4/5
Note sur 11 avis

Donnez votre avis >>
Voir tous les avis >>

A partir de
499 € TTC*

Exemple départ de Lyon le 01/07/2013
*Prix TTC par personne, à partir de, base chambre double

- Séjour de 3 à 4 nuits
- Formule TOUT COMPRIS

Disponibilités et tarifs

Envoyer par e-mail

NOUVELLES FRONTIERES

Description du séjour | Activités | Thalasso & Spa | A savoir | Avis Clients

Situation
Ilevant le golf de Djerba (27 trous), à 6 km de Midoun et à 16 km de la capitale de l'île, Houmt-Souk, se trouve au coeur d'un parc de 14 ha et dispose d'un accès direct à la plage.

L'hôtel-Club
L'établissement comprend 262 chambres réparties sur 2 niveaux est construit selon l'architecture traditionnelle tunisienne. Services avec participation : café maure, bar américain avec orchestre tous les soirs, bar sur la plage. Bureau de change, boutiques, salon de coiffure, service de blanchisserie. Bureau Nouvelles Frontières : location de voitures, confirmation des billets, réservation des excursions. Cinq restaurants (dont 3 avec participation), quatre bars (dont 1 avec participation), centre de thalassothérapie, un centre nautique et

VOTRE E-MAIL

VILLE DE DÉPART

S'inscrire à la Newsletter >

Besoin d'aide ?
Famille nombreuse ? Vacances en tribu ?
Envie de personnaliser votre voyage ?

Contactez nos conseillers voyage :

0 825 000 747
0,15€/min, du lundi au samedi, 9h/21h, dimanche 9h/19h

Depuis l'étranger : 00 33 825 284 700



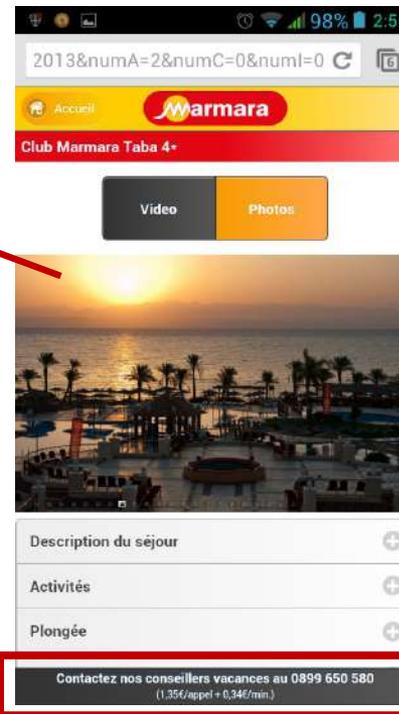
Affichez votre numéro de téléphone lors de la saisie pour rassurer l'utilisateur et cela tout au long du process

Affichez le prix et les horaires d'appels





Rassurez les utilisateurs sur smartphone et tablette



Contactez nos conseillers vacances au 0899 650 580 (1.35€/appel + 0.34€/min.)

Contactez nos conseillers vacances au 0899 650 580 (1.35€/appel + 0.34€/min.)

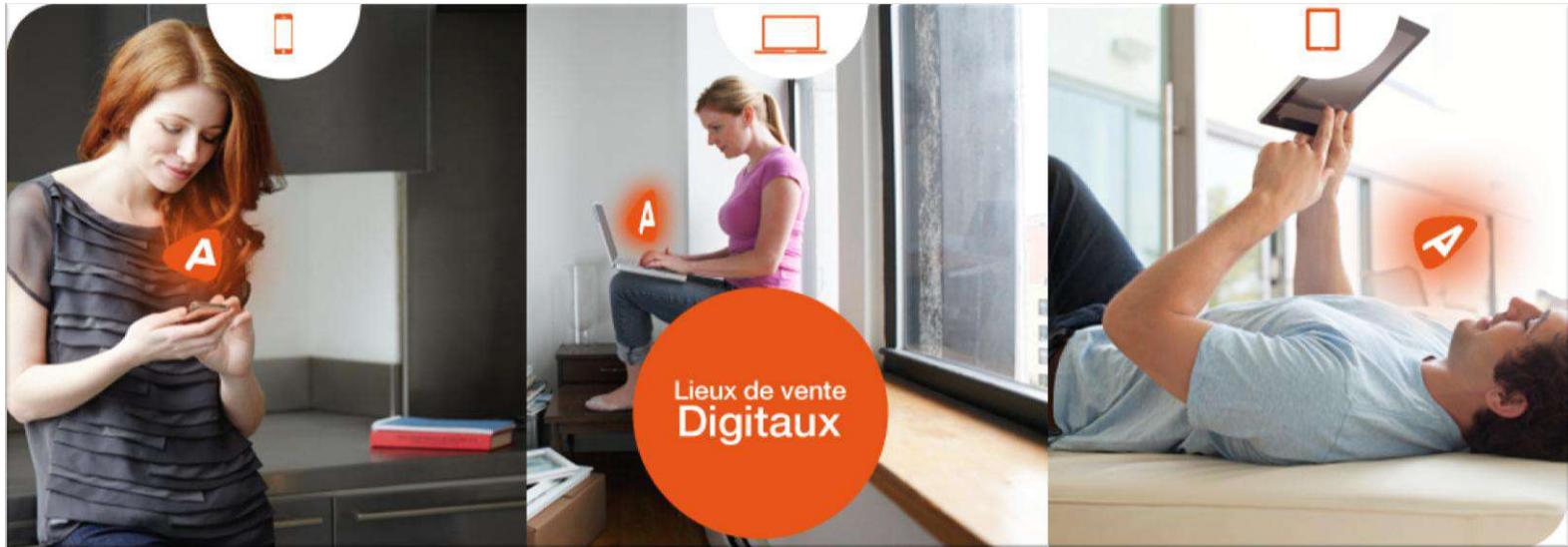
Contactez nos conseillers vacances au 0899 650 580 (1.35€/appel + 0.34€/min.)

Contactez nos conseillers vacances au 0899 650 580 (1.35€/appel + 0.34€/min.)

Affichez le numéro de téléphone pendant tout le process de réservation de la homepage à la validation: Le téléphone reste affiché avec le scroll



Conclusion

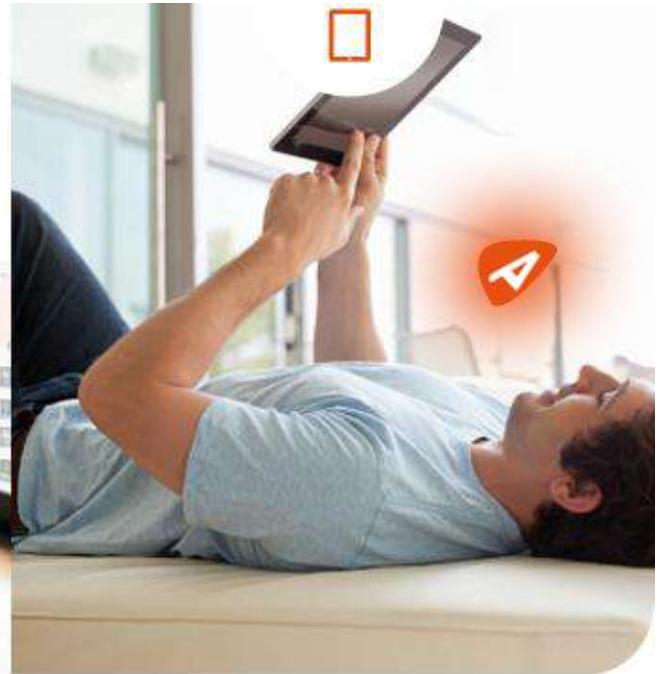


Conclusion : plus de conversion !

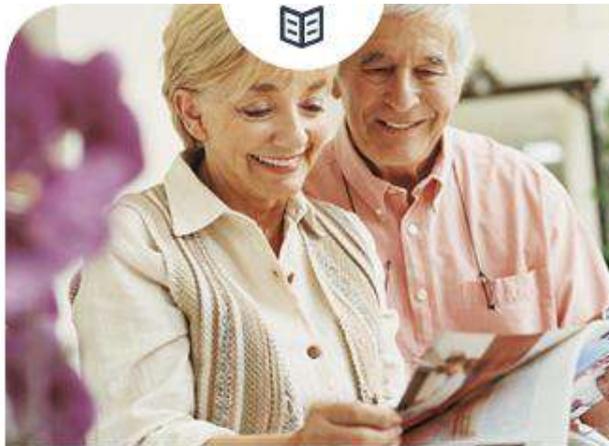
1. Optimisez la recherche avec un **moteur performant** et les **critères clés** des utilisateurs
2. Soyez **transparent** sur la prestation et ce que comprend le prix
3. Envoyez un **récapitulatif de la réservation** immédiatement pour la rassurance
4. Ajoutez des **avis clients** et un **numéro de téléphone** pour **rassurer** tout au long de la réservation
5. **Optimisez la vente multicanale** pour répondre aux besoins des utilisateurs et générer plus de ventes

Augmentez votre taux de réservation





Lieux de vente
Digitaux



Lieux de vente
Traditionnels

Partir des vrais « gens »

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

