



**Livradois-  
Forez** PARC NATUREL  
REGIONAL  
EN AUVERGNE

Édition 2023

# Développez la vente en ligne

*de votre activité touristique*



[WWW.VACANCES-LIVRADOIS-FOREZ.COM](http://WWW.VACANCES-LIVRADOIS-FOREZ.COM)

 **Auvergne**  
Destination

# Pourquoi ce guide ?

## Faire passer un cap en matière de commercialisation en ligne, un axe primordial inscrit dans la stratégie de la Maison du tourisme du Livradois-Forez !

L'une des orientations stratégiques de la Maison du tourisme est de faire passer un cap au territoire en matière de commercialisation via l'émergence de produits touristiques emblématiques et un réseau de vente qui soit souple et multi-canal. 3 leviers ont été identifiés : le développement de la vente en propre par la Maison du tourisme elle-même (rôle de réceptif et d'apporteur d'affaires pour les prestataires touristiques locaux), la vente par des intermédiaires (considérant que ce créneau a un fort potentiel, la plupart de la réservation des vacances se faisant aujourd'hui via des agences de voyage en ligne). Mais elle a surtout affiché comme ambition prioritaire l'accompagnement des prestataires touristiques pour les aider à mieux vendre directement leur offre, via leur propre réseau commercial, cette stratégie de « désintermédiation » permettant une relation commerciale directe entre prestataires et clients et aussi une plus forte valeur ajoutée locale (l'ensemble de la prestation payée par le client revenant dans ce cas au territoire sans partir pour d'autres intermédiaires).

Nous souhaitons contribuer, au travers de ce guide, à une meilleure diffusion des connaissances dans le domaine du numérique désormais au cœur de toutes les stratégies d'entreprise.

La commercialisation en ligne est non seulement indispensable pour accroître les ventes mais elle constitue un véritable atout commercial pour faciliter les transactions.

Depuis une dizaine d'années, on remarque un accroissement considérable de l'achat sur le web dans le secteur du voyage et du tourisme :

- **+ de 86 %** des internautes réservent leur hébergement et **77 %** préparent leur séjour.

Les canaux de distribution de l'offre s'étoffent, la multiplicité des plateformes touristiques généralistes ou spécialistes s'imposent et deviennent « la » référence auprès des internautes qui sont en recherche d'hébergement.

À côté de ces « géants », d'autres solutions de commercialisation en ligne existent et peuvent être utilisées par les socio-professionnels pour développer en direct leurs ventes : sites d'avis, places de marché, réseaux sociaux grand public ou professionnel...

***Libre à vous de les connaître et de vous en servir.***

Directrice de la publication :  
Corinne Mondin, présidente de la  
Maison du tourisme du Livradois-  
Forez

Coordination éditoriale :

Sylviane Échalier-Tronchon

Rédaction : Christophe Chavarot

PAO : Sandrine Marconnet

Relecture :

Sylviane Échalier-Tronchon,

Sandrine Marconnet, Benoît Barrès,

Christophe Chavarot

Remerciements :

Lia Baschenis, Guest & Strategy et  
plus particulièrement Jérôme Forget.

Guide téléchargeable sur

[www.vacances-livradois-forez.com](http://www.vacances-livradois-forez.com)

Publication : septembre 2023

## SOMMAIRE



### LES SOLUTIONS DE VENTE EN LIGNE

#### 1. Qu'est-ce que l'Open Expérience ?

- 1.1 # Open pro
- 1.2 # Open billet & Addock

#### 2. Fonctionnalités de synchronisation

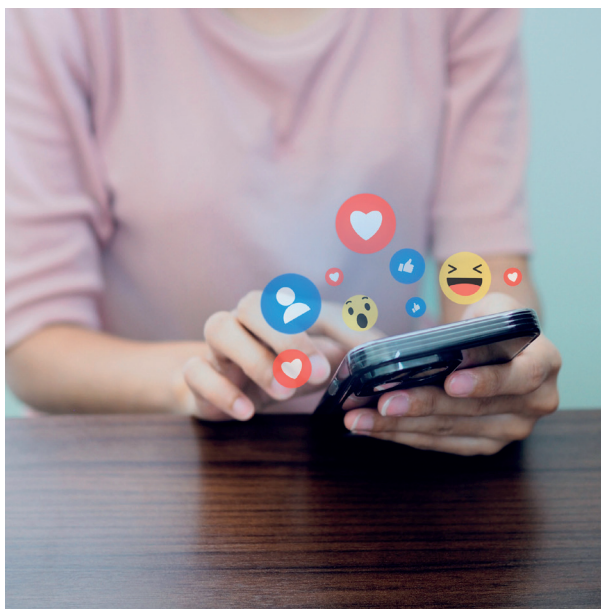
- 2.1 # Channel manager eviivo
- 2.2 # Synchronisation i-cal

#### 3. Moyens de paiement

- 3.1 # One Shot Pay

#### 4. D'autres solutions pour gérer vos hébergements

- 4.1 # Amenitiz
- 4.2 # Elloha
- 4.3 # Reservit
- 4.4 # Eviivo



### LA DISTRIBUTION DE L'OFFRE TOURISTIQUE EN LIGNE

#### 5. La place de marché

#### 6. Plateformes de diffusion de l'offre touristique

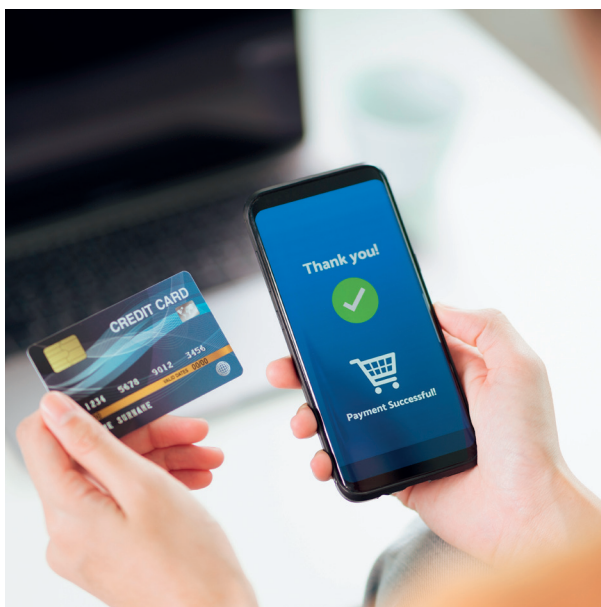
- 6.1 # Booking
- 6.2 # Airbnb
- 6.3 # Expedia
- 6.4 # Le bon coin
- 6.5 # Gîtes de france
- 6.6 # Wegogreenr
- 6.7 # Greengo
- 6.8 # Cybevasion

#### 7 Plateformes d'avis clients

- 7.1 # Tripadvisor
- 7.2 # Google Business Profile

#### 8. Les réseaux sociaux

- 8.1 # Facebook
- 8.2 # Instagram
- 8.3 # Youtube
- 8.4 # Linkedin



### FORMATIONS/INFORMATIONS

- 9.1 # Le club des utilisateurs
- 9.2 # Les formations
- 9.3 # Le diagnostic personnalisé
- 9.4 # Assistance aux utilisateurs

### PARLER COMME UN PRO

- 10 # Les mots du e-commerce et du marketing digital

Ce guide sera complété et mis à jour au fur et à mesure des avancées en matière de réservation et commercialisation en ligne par les animateurs de la place de marché à la Maison du tourisme du Livradois-Forez, N'hésitez-pas à prendre contact avec eux.

# LES SOLUTIONS

de vente en ligne



# 1



## Qu'est ce que l'Open Expérience ?

**Open Expérience** est le dispositif d'accompagnement proposé aux **hébergeurs, offices de tourisme et opérateurs de loisirs pour la commercialisation de leurs offres en ligne**. Il est porté par le Conseil Départemental du Puy-de-Dôme et mis à disposition gratuitement pour les territoires.

Le dispositif ADDOCK figurant dans cette offre permet à chaque prestataire adhérent d'accompagner ses clients dans l'organisation de leur séjour en offrant la possibilité

de réserver ou d'acheter un prestation chez un autre prestataire adhérent.

### Les objectifs

Faciliter les échanges entre le client et le prestataire en répondant à la demande de disponibilité et de réservation en ligne de prestations touristiques (meublés, chambres d'hôtes, hôtels, activités, campings...)

C'est aussi un outil de vente adapté à chaque métier (fiches 1.1 à 1.2). Les outils Open Expériences, sont mis à votre disposition gratuitement par la Maison du tourisme du Livradois-Forez, après souscription au pack partenaire (<https://partenaires.vacances-livradois-forez.com/>)\*

*\*se renseigner auprès des bureaux d'information touristique*

1.1

# Open Pro

Hébergeurs

Outil de gestion de planning et de vente **adapté à chaque métier et décliné sous différentes appellations : Open Pro Meublé (location de vacances), Open pro Chambres d'hôtes, Open pro Camping (pour l'hôtellerie de plein air).**

Il permet de gérer facilement le(s) planning(s) et la vente en ligne sur le site internet du prestataire, de la Maison du tourisme du Livradois-Forez : [www.vacances-livradois-forez.com](http://www.vacances-livradois-forez.com) et sur celui d'Auvergne Destination : [www.auvergne-destination.com](http://www.auvergne-destination.com).

## Quelques chiffres

**177** partenaires MDT  
utilisent la solution

**183 513 €** de chiffres  
d'affaires en Livradois-Forez

## Gérer votre offre touristique comme un pro !

- Gérer les tarifs : codes promo, réduction...
- Administrer les ventes : édition et transmission des documents pour la réservation,
- Centraliser les plannings en temps réel,
- Conserver la maîtrise de l'offre,
- Insérer sur le site internet un widget de réservation (calendrier),
- Augmenter la visibilité de(s) offre(s) en profitant d'autres canaux de distribution,
- Accéder au Channel Manager Eviivo \*,
- Accéder au paiement sécurisé en ligne via le One Shot Pay \*.

\* Voir modalités pour ces options auprès de Eviivo et de One Shot Pay

On aime

- Pas de frais d'ouverture
- Pas de frais de gestion
- Pas de commission sur les ventes
- Accompagnement personnalisé gratuit

## Pour en savoir plus

Contactez le référent de votre territoire :  
[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr)

# 1.2

## Open Billet & Addock

Open billet est conçu **pour les organisateurs d'événements et les prestataires d'activités**. Il permet de gérer facilement la billetterie et la vente en ligne sur le site internet du prestataire, de la Maison du tourisme du Livradois-Forez : [www.vacances-livradois-forez.com](http://www.vacances-livradois-forez.com) et sur les sites institutionnels.

### Quelques chiffres

Plus de **40**  
partenaires en Livradois-Forez

**185 000 €**  
de chiffre d'affaires en 2021

On aime

- Pas de frais d'ouverture de compte
- Pas de frais de gestion
- Taux de commission faible : 5 à 8 % sur les ventes
- Accompagnement personnalisé gratuit

### Gérer votre offre touristique comme un pro !

- Gérer les tarifs : combinaisons tarifaires multiples, codes promo, réductions,
- Contrôler les ventes et le stock par billet,
- Centraliser les plannings en temps réel,
- Accéder au paiement sécurisé en ligne via le One Shot Pay ou une banque,
- Générer les billets en pdf avec un QR code,
- Personnaliser les mails,
- Constituer un fichier clients,
- Réserver en local (par téléphone ou en comptoir dans les lieux de diffusion de la billetterie). Plusieurs possibilités de réservation : ferme avec paiement en ligne, option avec paiement sur place ou via Payfip pour les organismes institutionnels liés au trésor public.

Et depuis 2 ans, **ADDOCK** : un nouvel outil de gestion et de vente multicanale **pour les opérateurs d'activités et de loisirs** qui peuvent revendre les offres d'autres prestataires touristiques.

### Avec encore plus d'avantages

- Créer un catalogue d'activités de loisirs avec possibilité de revente,
- Éditer des bons cadeaux,
- Mettre en place et diffuser des codes promotionnels,
- Générer une saisonnalité des ventes,
- Choisir une gestion des multi-plannings : plannings spécifiques, billets datés, non-datés,
- Gérer du matériel : stock, multi-plannings et privatisations,
- Encadrer votre activité avec la gestion de votre staff.

### Pour en savoir plus

Contactez le référent de votre territoire :  
[marie.cornee@vacances-livradois-forez.fr](mailto:marie.cornee@vacances-livradois-forez.fr) .....



# 2



## Fonctionnalité de synchronisation

L'outil Open Pro est une solution de vente en ligne qui vous permet de synchroniser votre planning avec des réservations effectuées sur d'autres canaux de distribution :

Booking.com, Airbnb... via un **Channel Manager** ou un **lien de Synchronisation Ical**.

C'est un atout considérable pour augmenter votre chiffre d'affaires et limiter le surbooking.





# 2.1

# Channel manager Eviivo

La particularité d'**Eviivo** est d'être soit un Channel manager pour distribuer votre offre sur des plateformes comme Airbnb, Booking.com. et/ou un logiciel de gestion de réservation pour chambres d'hôtes, locations saisonnières, gîtes, hôtels indépendants.

## Quelques chiffres

Diffusion sur environ **150** agences

Plus de **20 000** professionnels inscrits

## Un Channel manager pour augmenter les ventes

Un Channel manager permet la synchronisation instantanée des réservations, prix et contenus avec les principales agences de voyage en ligne (OTAs).

## Les avantages de l'outil

- Synchroniser en temps réel les réservations afin d'éviter le « surbooking »,
- Insérer instantanément des contenus : tarifs, disponibilités, conditions, photos,
- Se connecter avec plus 100 sites de réservation : Booking.com, Airbnb, TripAdvisor...
- Augmenter la visibilité des hébergements sur la toile.

## Combien cela va me coûter ?

- Engagement sur 12 mois
- Frais de connexion 45 €/établissement
- Frais d'activation et de formation offerts Pack de 3 chambres incluses (si activation sous 14 jours après signature du contrat d'abonnement. Passé ce délai, les frais d'activation et de formation sont facturés 95 €).

### Formule EVIIVO CONNECT

Agences de voyage en ligne (OTA)  
Toutes les agences de voyages en ligne connectables dont Booking.com, Airbnb, Expedia, HomeAway...

À partir de 15 €/mois pour un pack de 3 chambres incluses

Tarif mensuel unitaire : 4 €/chambre

### Formule EVIIVO SOLO

Agences de voyage en ligne (OTA) : Abritel et HomeAway uniquement  
À partir de 60 € /an par établissement

Tarifs au 26/10/2022

## Comment s'équiper ?

- Disposer d'un compte Open Pro sur la rubrique « Channel Manager » et d'une adresse e-mail reliée à ce compte.
- Pour plus d'infos : contacter directement Eviivo à partir de votre compte Open ou votre référent territoire.

## Pour en savoir plus

Site internet  
<https://eviivo.com/fr/>

contactez le référent de votre territoire :

[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr).....



- La synchronisation en temps réel
- La mise à jour instantanée des tarifs et des contenus
- La compatibilité avec Open Pro



# Synchronisation i-Cal

La synchronisation **iCal** permet aux prestataires touristiques qui ne souhaitent pas prendre le Channel manager de mettre à jour et de partager leurs calendriers de réservation de façon automatique. Cette solution est moins onéreuse que le Channel manager notamment pour les prestataires ayant beaucoup d'hébergements touristiques.

## Quelques chiffres

Synchronisation toutes les  
**2 heures**  
partenaires en Livradois-Forez

Gérez vos plannings  
pour moins de **5 €**

## Les avantages de l'outil

- Compatible avec la grande majorité des plateformes de réservation et outils de gestion d'agenda,
- Mise à jour des réservations effectuées sur les plateformes dans le logiciel Open Pro toutes les 2 h en moyenne,  
**Attention, les plateformes de réservations ne récupèrent pas en temps réel les réservations réalisées dans l'Open Pro. La fréquence de mise à jour est variable de l'une à l'autre.**

On aime

- La synchronisation gratuite pour 1 hébergement
- L'alternative au Channel Manager
- La compatibilité avec Open Pro

## Combien cela va me coûter ?

- La synchronisation vers **une seule plateforme** (exemple Booking.com) est gratuite pour l'ensemble de vos hébergements.
- Pour accéder à un **nombre illimité de synchronisation**, le coût est de 4 €/mois HT\* et vous devez en faire la demande à Alliance réseau (support@alliance-réseau.com).
- Si vous avez besoin de plus de synchronisation vous pouvez en acquérir d'autres pour 4 € HT/mois, synchronisation illimitée.

\*Tarif valable au 18/10/2022

\*Tarif valable au 18/10/2022

## Comment s'équiper

- Disposer d'un compte Open System (Open Pro, etc.) et d'une adresse e-mail reliée à ce compte ou contactez votre référent territoire.

## Pour en savoir plus

Contactez le référent de votre territoire :  
**christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr** .....

# 3



## Moyens de paiement

Nos habitudes de consommation évoluent et sont de plus en plus influencées par les nouvelles technologies. La période de confinement, avec son lot de restrictions, a amplifié la pratique du e-commerce et a familiarisé les consommateurs au paiement numérique. Ce dernier peut donc à n'importe quel moment concrétiser son achat. C'est rapide, facile, sans inquiétude grâce aux transactions bancaires informatiques de plus en plus sécurisées.

Côté prestataire, c'est la garantie d'être payé plus rapidement et d'offrir un service supplémentaire à son client.

Il existe plusieurs solutions de paiement en ligne proposées par les banques ou par des plateformes. Nous avons fait le choix de vous présenter la solution « One Shot Pay ».

# 3.1

## One Shot Pay

One Shot Pay est la première solution de paiement en ligne spécifiquement conçue pour la commercialisation touristique

### Quelques chiffres

Compatible à **100 %**  
avec Open Pro

Seulement **1,8 %**  
de frais de transaction

On aime

- Les frais de transactions très bas
- Le reversement à jour fixe
- Le paiement sécurisé
- Autorise tous les types de cartes de crédit

### Les avantages de la solution

- Sans frais d'ouverture ou d'abonnement,
- Pas de souscription préalable d'un contrat de vente à distance avec une banque,
- Pas d'engagement de durée,
- Solution compatible avec la quasi-totalité des banques (quelques exceptions pour certaines banques domiciliées à l'étranger),
- Paiements effectués par les clients et versés au prestataire sous la forme d'un virement hebdomadaire,
- Historique des transactions disponible grâce à un tableau de bord détaillant les différents versements en cours,
- Paiement unique possible si vous proposez plusieurs activités,
- Paiement sécurisé : protocole 3D-Secure, utilisation d'une plateforme PCI-DSS.

### Combien cela va me coûter ?

- Pas d'abonnement ou de frais à l'inscription.
- Des frais de services sont applicables pour chaque transaction : 1,8 % + 0,20 € par transaction ou un montant forfaitaire de 0,40 centimes.

\* Tarif valable au 18/10/2022

### Comment s'équiper ?

- Pour plus d'infos : contacter directement One Shot Pay à partir de votre compte Open ou contactez votre référent territoire.

### Pour en savoir plus

Site internet

<https://www.oneshotpay.com/>

Contactez le référent de votre territoire :

[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr) .....

# 4



## D'autres solutions, pour gérer vos hébergements

Le PMS (Property Management System) désigne un logiciel hôtelier qui gère la logistique : plannings, réservations, facturation, éditions comptables, statistiques et suivi clients.

Au départ, ce logiciel était exclusivement utilisé par les hôteliers

mais il est devenu un outil adapté et précieux pour tous les prestataires de locations saisonnières. Il peut être proposé avec un Channel manager qui permet de synchroniser les calendriers de réservation avec les plateformes de réservation en ligne et augmenter la notoriété sur le web.

Le choix d'un bon PMS passe par une analyse des besoins des prestataires touristiques pour une utilisation optimale.

# 4.1 Amenitiz

amenitiz

Une solution d'origine espagnole, intuitive tout-en-un, adaptée aux petites structures gérant les chambres d'hôtes, les gîtes et les hôtels de 6 à 50 chambres. Elle permet la gestion du planning, des réservations, la facturation et les éditions comptables.

*Amenitiz est une solution basée à Barcelone en Espagne.*

## Quelques chiffres

**4,4/5**  
**207**  
avis Google  
au 26/10/2022

On aime

- Plateforme de gestion unique
- Réactivité du support client
- Simplicité d'utilisation, fluide, intuitive
- Réservation en bons cadeaux possible

## Fonctionnalités principales

- 1 seul outil englobant le PMS et le Channel manager avec synchronisation des calendriers et des tarifs,
- Possibilité d'envoyer des Emailing, bons cadeaux,
- Tarification dynamique, paiement en ligne (avec Stripe),
- Statistiques à disposition,
- Moteur de réservation,
- Gestion possible à partir d'une application téléphone mobile,
- Facturation.

## Combien cela va me coûter ?

- Abonnement Sale Pro + \*(Moteur de réservation + Channel manager + PMS + Paiement en ligne) pour 37 € HT/mois pour 1 à 5 chambres d'hôtes ou 1 à 2 gîtes.
- Abonnement Ultimate + \*(mêmes options qu'offre Sale Pro + Site internet pour 46 € HT/mois). \* Tarifs au 26/10/2022
- Service/Support/Maintenance
  - > Du lundi au vendredi de 9 h 30 à 18 h 30 via un tchat en direct,
  - > Par courriel les week-ends,
  - > Hotline en français numéro non surtaxé,
  - > Démonstration d'une heure sur l'outil et 2 formations d'environ 1 h 30 pour maîtriser l'outil.
- Engagement 1 an avec tacite reconduction. Résiliation après la date anniversaire avec préavis de 3 mois.

## Pour en savoir plus

Site internet  
<https://www.amenitiz.com/fr>

Contactez le référent de votre territoire  
[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr) .....

# 4.2

# elloha

Hébergeurs



Une solution avec de nombreuses connectivités, qui permet d'équiper de grosses structures : hôtels indépendants, chambres d'hôtes, gîtes et activités de loisirs.

## Quelques chiffres

4,8/5

872

avis Google  
au 26/10/2022

On aime

- Pas de limitation dans les connexions au Channel manager
- Outil complet et simplicité d'utilisation
- Application de gestion Apple et Android
- Pas de frais de mise en route

## Fonctionnalités principales

- 1 seul outil englobant le PMS et le Channel manager avec synchronisation des calendriers et des tarifs,
- Pas de limitation dans le nombre de connexions au Channel Manager,
- Facturation,
- Statistiques à disposition,
- Emailing intégré mais possibilité avec d'autres solutions (Sendiblu, Mailchimp...),
- Gestion possible à partir d'une application téléphone mobile,
- Possibilité de paiement en bons cadeaux.

## Combien cela va me coûter ?

- Abonnement Connect : 46 € TTC\*/mois (moteurs de réservations, planning, paiement, distribution des offres sur les plateformes, accès au support 7j/7).
- Abonnement Magic : 52 € TTC\*/mois (pack Connect + sites internet, courriels pré et post séjours + gestion d'avis)

*Pas d'engagement et période d'essai de 21 jours. Pas de frais de mise en route.  
\*Tarifs au 26/10/2022*

- Service/Support/Maintenance  
Compris dans les packs 24h/24 et 7j/7

## Pour en savoir plus

Site internet  
<https://www.elloha.com/>

Contactez le référent de votre territoire :  
[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr) .....

# 4.3

# Reservit

Hébergeurs

reservit    

Ce logiciel est classé à la 1<sup>ère</sup> place des logiciels hôteliers en France.

Il est fluide et simple d'utilisation et il est adapté à tous les types d'hébergements : hôtels, chambres d'hôtes, appart hôtel, résidences, campings.

*Reservit est développée par Interface Technologies 13821, une société française basée à La Penne-sur-Huveaune (13)*

## Quelques chiffres

**4,7/5**  
**105**  
avis Google  
au 26/10/2022

On aime

- Outil professionnel
- Outil complet et simplicité d'utilisation
- Possibilité d'acheter les modules séparément
- Réactivité du service client

## Fonctionnalités principales

- Interface unique pour gérer Reservit PMS, Booking engine\* (site internet), Channel manager,
- Planning mis à jour en temps réel,
- Gestion base de données clients,
- Gestion check-in check-out,
- Facturation,
- Commercialisation et contrôle totale de votre activité,
- Paiement en ligne et assurance annulation.

*\* Booking engine (site internet), Channel manager sont des options à souscrire*

## Combien cela va me coûter ?

- Offre complète  
990 €/an : établissement de 1 à 6 chambres  
1590 €/an : établissement 7 à 25 chambres  
2090 €/an : établissement de 26 à 40 chambres
- Prix des différents modules  
Booking Engine : environ 1200 € TTC/an  
Reservit PMS entre 490 € et 890 €/an TTC  
Channel Manager 2 modèles économiques :  
au dossier de réservation 2,5 €/dossier  
Ou forfait entre 300 € et 1060 €/an TTC.  
Engagement classique de 2 ans avec tacite reconduction  
Possibilité de souscrire les modules à l'unité  
*\* Tarifs au 27/10/2022*
- Services/Support/Maintenance  
Support disponible par téléphone ou courriel 24h/24 et 7j/7

## Pour en savoir plus

Site internet  
<https://www.reservit.com/>

Contactez le référent de votre territoire  
[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr) .....





4.4

Eviivo

eviivo

La version intégrale de gestion de réservations et de Channel manager est une solution très complète et simple d'utilisation à destination de tous types d'hébergements : hôtels, campings, chambres d'hôtes, gîtes.

### Quelques chiffres

4,2/5

86

avis Google  
au 26/10/2022

On aime

- Outil professionnel
- Outil complet et simplicité d'utilisation
- Possibilité d'acheter les modules séparément
- Réactivité du service client

### Fonctionnalités principales (suivant options choisies à l'inscription)

- Planning, tarification et facturation,
- Historique client,
- Gestion des offres promotionnelles,
- Synchronisation des tarifs et des disponibilités sur différents OTAs,
- Suivi des indicateurs de performance,
- Gestion des paiements,
- Création de site web,
- Emailing, SMS, collecte des avis clients,
- Création de packages, codes promo, tarification dynamique,
- Gestion d'activité dédié aux conciergeries.

### Combien cela va me coûter ?

• Les prix varient en fonction des options sélectionnées, de la taille de votre hébergement. Le prix de base est de 30 € HT\*/mois et le tarif mensuel maximum de 199 € HT/propriété. Des frais de connexion de 0,50 € HT/réservation confirmée sont appliqués. Durée d'engagement : 12 mois puis plus d'engagement

\*Tarifs au 26/10/2022

- Services/Support/Maintenance/  
Mise en route sous 48 h en moyenne  
Formation et accompagnement dès l'inscription  
Service 7j/7 gratuit accessible par chat, formulaire site internet ou téléphone




### Pour en savoir plus

























































































































Site internet  
<https://eviivo.com/fr/>

Contactez le référent de votre territoire  
[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr) .....



# Tableau comparatif des principaux logiciels de gestion hôtelières (PMS)

-  Fonctionnalité existante et performante
-  Fonctionnalité existante mais à améliorer
-  Fonctionnalité inexistante

	<b>Amenitiz</b>	<b>Eloha</b>	<b>Eviivo</b>	<b>Open Pro</b>	<b>Reservit</b>
	Payant	Payant	Payant	Gratuit en AURA	Payant
<b>Recommandations</b>	<i>Chambres d'hôtes, gîtes, hôtels indépendants (de 6 à 50 chambres)</i>	<i>Hôtels indépendants, chambres d'hôtes, gîtes, activités de loisirs</i>	<i>Hôtels indépendants, campings, chambres d'hôtes, gîtes</i>	<i>Gîtes, Chambres d'hôtes, hôtels indépendants, refuges, activités</i>	<i>Hôtels, chambres d'hôtes, Apart hôtel, résidences, campings</i>
<b>Fonctions proposées</b>					
Gestion hôtelière (PMS)					
Channel Manager					
Site internet					
Moteur de réservation					
Gestion d'une boutique/Restaurant/Activités (en option)					
Connexion avec les plateformes en ligne					
<b>Particularités du PMS</b>					
Planning avec vue globale sur une période					
Mise à jour en temps réel du planning					
Suivre les arrivées, départs, annulation					
Tarifification dynamique					
Facturation					
Assurance annulation					
Solution de paiement en ligne					
Paiement en bons et chèques cadeaux, chèques vacances					
<b>Relation client</b>					
Base clientèle exportable (Excel...)					
Emailing					
Statistiques					
Achat pour le client de bons et de chèques cadeaux					
<b>Divers</b>					
Récupération des données de votre ancien PMS pour bascule dans votre nouveau PMS					
Gestion par application téléphone mobile					
Formation assurée					
Hot line					
<b>Evaluation</b>					
Logiciel intuitif					
Tous les outils centralisés sur une seule plateforme					
Notation Google au 26/10/2022	4.4	4.8	4.2	3.6	4.7



# La distribution

de l'offre touristique en ligne

# 5



## La place de marché

La place de marché est un écosystème indispensable à votre stratégie de commercialisation et de digitalisation de l'offre touristique. C'est un espace virtuel sur internet qui met en relation des acheteurs et des vendeurs afin d'optimiser la commercialisation de l'offre touristique en permettant aux internautes de pouvoir effectuer des achats 24h/24 et 7j/7.

La solution technologique développée par la société Alliance Réseaux permet de créer un espace web de disponibilités et de réservations regroupant l'offre touristique. Ce dispositif est porté par le Conseil Départemental du Puy-de-Dôme et mis à disposition gratuitement pour les territoires.

Pour adhérer à la place de marché consulter le lien <https://www.vacances-livradois-forez.com/espace-pro/services-de-vente-en-ligne/>

# 5.1

## Les avantages de la place de marché

### Quelques chiffres

**15 millions d'€**  
de chiffres d'affaire global

**70 €** de panier moyen

Le Puy-de-Dôme **2<sup>e</sup>**  
au classement  
des Places de Marché en AURA

*(chiffres 2022 fourni par  
Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme)*

### Diffuser votre offre et faciliter l'acte d'achat

#### • Simplicité

Vous disposez d'un seul outil de commercialisation et de gestion pour l'ensemble de vos disponibilités : **un seul planning** mais une **multidistribution**.

#### • Visibilité

Votre offre est présente sur de **nombreux sites internet** institutionnels et commerciaux :

- › Le site de votre département,
- › Les sites partenaires du département (offices de tourisme, syndicat de loueurs, club hôteliers...),
- › Les sites des réseaux auxquels vous adhérez (Booking, Tripadvisor, HomeAway etc.)
- › Votre propre site,
- › Votre page Facebook.
- › Le site de votre département. Attention : les offres sur Auvergne Destination remontent si elles sont saisies dans Apidae et qu'elles répondent à un mini qualité (descriptif, ouvertures, tarifs, visuels, etc.)

#### • Rentabilité

En étant plus visible sur internet, vous développez votre notoriété et optimisez votre taux d'occupation, donc vous **vendez plus**.

#### • Indépendance

Vous gérez vous-même votre politique commerciale, votre planning et vos réservations. Vous êtes également libre de signer une convention avec les revendeurs de votre choix.

#### • Économie

Cet outil est mis à votre disposition **gratuitement\*** et ne donne lieu à **aucune commission**.

#### • Accompagnement

Les offices de tourisme vous forment dans la prise en main de l'outil et vous aide à vous familiariser avec les pratiques de la vente en ligne.

### Au niveau local

La Maison du tourisme du Livradois-Forez est l'exemple même d'une place de marché locale.

Elle diffuse auprès des clients via son site internet les offres d'hébergements touristique et les offres d'activités de loisirs. Elle est accessible aux clients 24h/24 et 7j/7.

\* sous réserve d'une souscription au pack partenaire



# Les plateformes de diffusion de l'offre

Ce n'est plus un secret, à l'ère du numérique, les plateformes ont pris une place croissante laissant émerger de multiples points d'entrée pour effectuer des réservations. Elles sont indispensables pour le professionnel du tourisme qui souhaite faire connaître son offre au plus grand nombre.

Chaque plateforme ou annuaire spécialisé a son propre modèle économique avec des services qui

ont un coût et qui devront être analysés en fonction des besoins des hébergeurs.

Les questions à se poser avant d'établir un partenariat avec une plateforme :

- Positionnement de l'offre touristique, cible de clientèle,
- Nature de l'offre touristique (activités/hébergement),
- Choisir une ou plusieurs plateformes,

- Commercialiser son offre uniquement sur les plateformes ou en complément d'une commercialisation directe via son site internet,
- Accepter les commissions facturées (12 à 20 %),
- Accepter que la plupart des plateformes ne communiquent pas les coordonnées des clients vous empêchant de communiquer avec eux.

# 6.1

# Booking.com

Hébergeurs

## Booking.com

Avec une offre d'environ **28 milliards d'hébergements**, ainsi que **1 550 000 nuitées réservées par jour**, ce mastodonte est incontestablement **leader mondial** du marché de la réservation hôtelière en ligne.

Booking.com ne cesse d'innover et de se réinventer pour maintenir sa position dans la réservation de nuits d'hôtel, sa fonction première, et pour diversifier son panel de services à l'image d'Airbnb.

### Quelques chiffres

Disponible en **43 langues**

**Plus de 28 millions**  
d'hébergements dans  
**226 pays**

**Le succès incontesté pour ce colosse du tourisme**

**Recommandé pour les chambres d'hôtes et hôtels**

On aime

- Visibilité mondiale
- Fluidité du site internet
- Les propositions d'activités proposées en complément du séjour
- Les promotions tout au long de l'année

### Historique

- Lancement en 1996 à Amsterdam, Pays-Bas,
- Groupe: Booking Holdings (États-Unis),
- Sociétés du groupe : Priceline, Booking.com, Agoda, Rentalcars, Kayak, Open Table,
- Chiffres d'affaires 12,7 milliards de dollars en 2021.
- Plateforme intermédiaire entre consommateurs et professionnels.

(Source : SIA Partners)

### Détails de la plateforme

- Simplicité d'utilisation,
- Moteur de recherche puissant pour vos clients,
- Importante visibilité de votre offre touristique, Assistance 24h/24 et 7j/7,
- Par contre : se faire accompagner pour l'inscription et faire analyser les options proposées. Se renseigner sur les normes concernant la catégorie hébergement « développement durable »,
- Si le paiement en ligne est activé via Booking.com, le site pourra émettre des offres promotionnelles sans que vous puissiez intervenir.

### Combien cela va me coûter ?

- Inscription gratuite,
- Commission hébergeur sur les ventes : environ 17 %,
- Commission pour les voyageurs : 0 %.

\*Tarifs 2022

### Liaison avec Open Pro

- Possible Via le Channel manager Eviivo ou Synchronisation Ical.

### Pour en savoir plus

Site internet  
<https://www.booking.com>

Contactez le référent de votre territoire  
[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr) .....

# 6.2

# Airbnb

Hébergeurs



**6 voyageurs réservent un hébergement dans le monde chaque seconde.**

Avec plus de **300 millions de nuitées réservées en 2021**, Airbnb est le leader de la location saisonnière sur Internet. Avant tout une plateforme en ligne de contact et de réservation entre les locataires et les vacanciers, l'entreprise a rapidement laissé tomber son statut de start-up pour devenir un des leaders incontournables du marché du tourisme.

## Quelques chiffres

Chiffre d'affaires

**5,99 milliards** de dollars  
en 2021

**2,9 millions d'hôtes**  
dans le monde

**45,6 millions** d'utilisateurs  
**+ de 5,6 millions** d'annonces

**Recommandé pour les gîtes**

## Historique

- Lancement en 2008 à San Francisco, États-Unis.
- Plateforme intermédiaire entre consommateurs et professionnels.

## Détails de la plateforme

- Inscription non soumise à une sélection par Airbnb,
- Rédactionnel de l'offre géré par le prestataire,
- Tarification dynamique : fluctuation des tarifs en fonction de la demande,
- AirCover : protection complète pour les voyageurs,
- Assistance plateforme 24h/24 et 7j/7,
- Diversification de l'offre avec des séjours expérientiels.

## Combien cela va me coûter ?

- Inscription gratuite,
  - Frais de service hébergeur : inférieur à 14 %,
  - Frais de service client : 3 %,
  - Frais de service de 16 à 20 % facturés aux hôtes d'expériences.
- \*Tarifs 2022*

## Liaison avec Open Pro

- Possible Via le Channel manager Eviivo ou Synchronisation Ical.

## Pour en savoir plus

Site internet  
<https://www.airbnb.com>

Contactez le référent de votre territoire  
[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr) .....

On aime

- Site très inspirant
- Qualité des annonces et des photos
- Achat de bon cadeau pour offrir





# 6.3

# Expedia

Hébergeurs



## Le leader du voyage international

Expedia s'est fait une vraie renommée grâce à l'excellent rapport qualité/prix des établissements répertoriés.

Il est le leader dans son domaine et particulièrement du voyage international avec une présence dans plus de 70 pays.

## Quelques chiffres

Chiffre d'affaires  
**8,6 milliards** de dollars  
en 2021

Présent sur  
**+ de 200 sites** de voyages

Recommandé pour les hôtels,  
les clubs et villages vacances

On aime

- Plateforme connue dans le monde entier
- Autonomie dans la gestion du contenu
- Pour les destinations des grandes villes ou capitales

## Historique

- Création en 1996 par Rich Barton à Seattle, Washington (États-Unis).
  - Plateforme qui exploite plus de 90 marques : Trevelocity, Trivago, Orbitz, Home Away, Travelscape, Ebookers, Hotels.com...
- (Source : Wikipedia)

## Détails de la plateforme

- Non soumis à sélection,
- Rédactionnel, tarifs et promotions gérés par le propriétaire,
- Permet des recherches combinées (hébergement + transport),
- Les recherches s'affichent en fonction de l'offre et de la demande : plus une offre est demandée, plus elle remonte en tête des recherches. Plus elle est compétitive, plus elle sera visible et plus elle aura d'avis voyageurs positifs.

## Combien cela va me coûter ?

- 15 % du montant de la réservation pour le propriétaire,
- 20 % de frais de service.

\*Tarifs 2021

## Liaison avec Open Pro

- Possible Via le Channel manager Eviivo ou Synchronisation Ical.

## Pour en savoir plus

Site internet  
<https://www.expedia.fr>

Contactez le référent de votre territoire  
[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr) .....



# Le Bon Coin

leboncoin

La solution pour mettre les vacanciers en confiance.

Acteur majeur de la distribution sur Internet, il est **idéal pour remplir son taux de réservation au dernier moment**.

Le site se veut simple d'utilisation sans inscription préalable. Il regroupe de petites annonces en tout genre, et est le site le plus consulté en France.

## Quelques chiffres

Plateforme consultée par  
**+ de 3,3 millions** de français  
**9,4 millions**  
 de recherches d'hébergement

**Recommandé pour  
 les locations saisonnières**

On aime

- Site de location de dernière minute
- Vérification des coordonnées du propriétaire
- Vous gardez le contrôle de vos réservations
- La garantie d'être payée

## Historique

- Lancement en 2006, Norvège, France.
- Fondateur : Olivier Aizac. Actionnaire principal : Adevinta (Norvège). Direction : Adevinta (France) Antoine Jouteau.
- Chiffres d'affaires : 232 502 200 € en 2019.
- 3<sup>e</sup> site le plus utilisé en France devant Fnac-Darty et Amazon.
- 800 annonces déposées chaque jour.
- 28 millions de visiteurs uniques.

## Détails de la plateforme

- Plateforme collaborative de mise en relation de consommateurs,
- Plateforme non soumise à une sélection,
- Expériences uniques alliant respect de l'environnement, bien-vivre et bien-être,
- Rédactionnel de l'offre géré par le prestataire,
- Photos gérées par le prestataire,
- Les annonces apparaissent selon les dates de publication et non selon leur pertinence.

## Combien cela va me coûter ?

- Inscription gratuite : pas de frais d'adhésion ou d'abonnement,
  - 6 % de commission payés par le voyageur.
- \*Tarifs 2022*

## Liaison avec Open Pro

- Possible synchronisation Ical.

## Pour en savoir plus

Site internet

<https://www.leboncoin.fr/>

Contactez le référent de votre territoire

[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr) .....

6.5

# Gîtes de France

Hébergeurs



Le site qui tient ses promesses et qui évolue avec son temps. Avec 56 000 hébergements du gîte à la chambre d'hôtes, le label Gîtes de France est au service des hébergeurs depuis 67 ans. Il prône un tourisme d'authenticité, de convivialité, de nature, de calme et découverte. 96 % des personnes aurait consulté le site avec l'intention de réserver un hébergement en France.

## Quelques chiffres

**5 millions**  
de vacanciers accueillis

**303 millions** de nuitées

Un volume d'affaires en  
**hausse de 20 %**

**Recommandé pour**  
gîtes, chambres d'hôtes

On aime

- Acteur incontournable du tourisme en France
- Une fédération régionale puissante
- Accompagnement des porteurs de projets
- Services annexes : conciergerie, plateformes....

## Historique

- Lancement en 1955, Paris.
- Triple casquette : réseau, marque et label d'hébergements en France et Europe,
- Une fédération nationale et des associations régionales.

## Détails de la plateforme

- Plateforme collaborative de mise en relation de consommateurs,
- Quatre valeurs : partage, qualité, responsabilité et engagement,
- Un cahier des charges à respecter,
- Une communication et une promotion assurée par la plateforme,
- Un accompagnement permanent,
- Propose une commercialisation sur des plateformes adaptées à votre cible de clientèle,
- Propose des services de conciergerie.

## Combien cela va me coûter ?

Différents coûts en fonction de l'abonnement choisi :

- Gîtes en planning exclusif, gestion Gîtes de France : 15 % de commission
- Gîtes en planning partagé : 17 % de commission
- Chambres d'hôtes en planning partagé : 9 % de commission

\*Tarifs 2022

## Liaison avec Open Pro

- Via une Synchronisation par lien Ical ou une passerelle.

## Pour en savoir plus

Site internet  
<https://www.gites-de-france-auvergne.fr>  
[www.gites-de-france.com](http://www.gites-de-france.com)

Contactez le référent de votre territoire  
[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr) .....

# 6.6

# WeGoGreenR

Hébergements

**we go**  
**GreenR**  
DES VOYAGES QUI ONT DU SENS

La plateforme spécialisée dans les hébergements écologiques en France et en Outre-Mer. Partir moins loin et voyager mieux est la devise de cette plateforme qui totalise plus de 11 000 visiteurs uniques par mois. WeGoGreenR est une jeune startup bordelaise qui aide les voyageurs à réduire leur empreinte écologique en proposant les meilleurs hébergements et expériences éco-responsables.

## Quelques chiffres

**11 000**

visiteurs uniques par mois

**+ de 1 000 hébergements**  
en France et DOM-TOM

**Recommandé pour gîtes,  
chambres d'hôtes, hôtels,  
hébergements insolites.**

On aime

- Site très inspirant
- Accompagnement du prestataire
- Qualité des annonces et des photos
- Séjour expérientiel

## Historique

- Lancement en 2020, Bordeaux.
- Chiffres d'affaires : non communiqué

## Détails de la plateforme

- Plateforme intermédiaire entre consommateurs et professionnels,
- Soumise à des conditions : remplir un test « Green Score » basé sur plus de 100 critères mesurant l'implication écologique des hébergements,
- Expériences uniques alliant respect de l'environnement, bien-vivre et bien-être,
- Rédactionnel de l'offre géré par le prestataire,
- Assistance plateforme 24h/24 et 7j/7.

## Combien cela va me coûter ?

- Inscription gratuite : pas de frais d'adhésion ou d'abonnement,
- Commission de 10 % pour les nuitées et services liés,
- Commission de 15 % pour les activités.

\*Tarifs 2022

## Liaison avec Open Pro

- Synchronisation Ical

## Pour en savoir plus

Site internet  
<https://www.wegogreenr.com>

Contactez le référent de votre territoire  
[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr) .....



6.7

GreenGo



L'alternative française et responsable à Booking.com et Airbnb. Présentée comme une alternative plus responsable face aux deux géants, la plateforme GreenGo a su garder sa taille humaine. Les hébergements sont sélectionnés avec soin selon leur authenticité et leur démarche environnementale.

### Quelques chiffres

100 000 visiteurs uniques sur le site internet

+ de 300 hébergements en Auvergne Rhône-Alpes

Recommandé pour gîtes, chambres et maisons d'hôtes, hôtels, hébergements insolites

### Historique

- Lancement en 2021, Bordeaux.
- Chiffres d'affaires : non communiqué.
- Plus de 1250 hébergements en France.

### Détails de la plateforme

- Plateforme intermédiaire entre consommateurs et professionnels,
- Hébergement « GreenGo » compatible si :
  - › Vous proposez une expérience de qualité (photos, avis, notes...),
  - › Vous agissez pour l'environnement à votre échelle (gestion de l'énergie, de l'eau, des déchets, alimentation, transport...),
  - › Vous partagez les valeurs humaines de « GreenGo » (accueil, partage, respect).
- Critères mesurant l'implication écologique des hébergements,
- Rédactionnel de l'offre géré par le prestataire,
- Recevez vos demandes de réservations via email/sms
- Assistance « GreenGo » pour paramétrages des tarifs, calendriers et conditions,
- Assistance plateforme 24h/24 et 7j/7.

### Combien cela va me coûter ?

- Pas de frais d'inscription
  - Pas de durée d'engagement
  - Commission de 10 % payée par l'hôte
- \*Tarifs 2022

### Liaison avec Open Pro

- Synchronisations Ical (OpenPro, Airbnb, Booking, Gîtes de France, Aritel)

### Pour en savoir plus

Site internet <https://www.greengo.voyage>

Contactez le référent de votre territoire [christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr)



- Ergonomie du site
- Qualité et authenticité des hébergements
- Accompagnement du prestataire
- Puissance des annonces et des photos



# 6.8

# Cybevasion

Hébergeurs



L'annuaire simple mais efficace pour trouver sa chambre d'hôtes ou son gîte. Cette jeune société dans le domaine du voyage mise sur l'humain et le contact. Spécialisée dans l'hébergement touristique en France métropolitaine et Outre-Mer, elle propose à la location 165 000 gîtes, chalets, résidences, campings et plus de 19 500 chambres d'hôtes.

## Quelques chiffres

**27 400** adhérents depuis 1998

**2,6 millions**  
d'utilisateurs par mois

Recommandé pour gîtes,  
chambres d'hôtes, campings,  
hébergements insolites

On aime

- Excellent référencement
- Sérieux, efficace, réactif
- Site clair et facile à utiliser
- Votre annonce complète sur une seule page

## Historique

- Société fondée en 1998 et dirigée par Jean-Louis Desouche. Saint-Étienne.
- Chiffres d'affaires : non communiqué.

## Détails de la plateforme

- Description complète en 6 langues,
- inclus : 31 photos visibles,
- 0 % de commission pas d'intermédiaire, les clients vous contactent directement,
- Avis clients,
- Assistance sur la plateforme.

## Combien cela va me coûter ?

- Entre 40 et 60 euros suivant le type d'hébergement.
- \*Tarifs 2022*

## Pour en savoir plus

Site internet  
<https://www.cybevasion.fr>

Contactez le référent de votre territoire  
[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr)



# 7



## Plateformes d'avis clients

Les avis servent à construire votre e-réputation, soutiennent vos efforts marketing et, au final, concourent à la réussite de votre entreprise.

Le nombre de consommateurs qui donnent leurs avis en ligne concernant un produit ou un service ne cesse de croître, et ce sont généralement les 18-35 ans qui sont les plus actifs sur le web.

L'acte d'achat est fortement influencé par l'expérience du client décrite via des systèmes de notation, des indices de satisfaction ou des commentaires qui sont pris en considération par plus de 88 % des internautes (enquête Ifop).

Vous l'aurez donc bien compris, les plateformes sont donc à prendre très au sérieux et à surveiller régulièrement.

Si les avis sont positifs, un signe de remerciement sera très apprécié pour votre e-réputation. Un avis négatif doit être rattrapé par un message apaisant et offrir une solution ou une explication au client.

À vous de jouer !

# 7.1

# TripAdvisor

Hébergement  
Activités



Le plus grand site mondial d'avis de voyages qui recense plus de 200 millions de notes et commentaires sur les structures touristiques et demeure « THE » référence pour l'internautes en recherche d'un endroit pour dormir, se restaurer, s'amuser ou voyager.

## Quelques chiffres

**902 millions**

(chiffre d'affaires en 2021)

Présent dans **45 pays**

Référence plus de **5 millions**  
d'hébergements, de restaurants et  
d'attractions dans le monde

**315 millions** de visiteurs  
uniques chaque mois

**500 millions** d'avis

**Recommandé pour les**  
hébergement, restaurants,  
commerces, activités

## Historique

- Fondé en 2000 aux États-Unis par Stephen Kaufer et Langley Steinert, racheté en 2004 par une filiale d'Expedia, puis s'est séparé depuis décembre 2011.
- La même année a été introduit en bourse au Nasdaq

## Détails de la plateforme

- Plateforme d'avis, de conseils et de réservation,
- Plateforme non soumise à une sélection,
- Création d'une fiche gratuite My Business afin d'apparaître dans la recherche Google et sur Maps,
- Attention, car une fois créée, il n'est pas possible de supprimer la fiche, sauf à marquer l'établissement comme n'existant plus,
- Création d'une fiche personnalisée : texte, horaires, n° de téléphone, photos, posts, réponses aux avis...
- Avertissement : Il est impératif de créer une fiche au nom de votre établissement, car n'importe qui peut le faire à votre place. Une fois créée par une tierce personne, cette fiche ne vous appartient plus et vous ne pouvez plus faire de modification !

## Combien cela va me coûter ?

- Inscription gratuite : pas d'abonnement,
- Publicité via Google Ads payante.

\*Tarifs 2022

## Pour en savoir plus

Site internet

<https://www.tripadvisor.fr>

Contactez le référent de votre territoire

[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr)



# 7.2

# Google Business Profile



Démarquez-vous sur Google avec une fiche d'établissement, sans frais

[https://www.google.com/intl/fr\\_fr/business/](https://www.google.com/intl/fr_fr/business/)

Les générations précédentes avaient le réflexe de l'annuaire papier, désormais, grâce au digital, l'habitude est prise d'utiliser Google Business Profile (ex. Google My Business), un service de référencement destiné aux propriétaires d'entreprises et exploité par le géant Google depuis 2014.

## Quelques chiffres

**97 %** des internautes effectuent une recherche sur Google

**61 %** des entreprises ont entre 4 et 5 étoiles sur Google Business Profile

(Source : Hubspot)

## Détails de la plateforme

- Plateforme non soumise à une sélection,
- Création d'une fiche gratuite My Business afin d'apparaître dans la recherche Google et sur Maps,
- Attention : quand la fiche est créée, il n'est pas possible de la supprimer sauf à noter l'établissement comme n'existant plus,
- Création d'une fiche personnalisée : texte, horaires, téléphone, photos, posts, réponses aux avis,
- Statistiques.

## Combien cela va me coûter ?

- Inscription gratuite : pas d'abonnement,
- Publicité via Google Ads payante,
- Réservation en ligne d'hébergements payante.

• Pour gérer sa fiche depuis un téléphone mobile il faut passer par Google Maps.  
*\*Tarifs 2022*

## Pour en savoir plus

Site internet

[https://www.google.com/intl/fr\\_fr/business/](https://www.google.com/intl/fr_fr/business/)

Contactez le référent de votre territoire

[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr) .....



# Les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux ou médias sociaux, ont bouleversé notre façon de communiquer, d'échanger, de nous informer et de consommer.

Accessibles partout via les applications mobiles, ils permettent aux utilisateurs de partager des contenus, de découvrir des photos, vidéos, sons, ou de s'informer sur des sujets.

## On les classe en différentes catégories

- ✓ Les réseaux sociaux généralistes et d'information : **Facebook & Twitter**
- ✓ Les réseaux sociaux professionnels : **LinkedIn & Viadeo**
- ✓ Les réseaux sociaux visuels : **Instagram & Snapchat**
- ✓ Les réseaux sociaux vidéos musicaux : **YouTube & TikTok**

## Les questions à se poser pour utiliser comme moyen de communication les réseaux sociaux

- Identifier et cerner ses besoins,
- Sélectionner ses médias sociaux,
- Définir sa ligne éditoriale,
- Soigner ses publications,
- Utiliser des photos professionnelles,
- Choisir un nom d'utilisateur ou pseudonyme approprié et le conserver sur tous les réseaux,
- Collecter les contacts pour se créer une base de données,
- Être à l'écoute de sa communauté et interagir avec elle,
- Toujours vérifier ses sources avant de publier et s'assurer de la qualité des contenus,
- Respecter les codes et coutumes des réseaux sociaux sur lesquels vous êtes inscrits.

8.1

Facebook

facebook

## Réseau social généraliste d'information

À l'origine réservé aux étudiants, il s'est par la suite ouvert à tous. Il permet de publier des images, photos, vidéos, fichiers et documents ou encore d'interagir avec les publications de son réseau. Il offre la possibilité de « Liker » des pages ou des contenus. **Facebook** est le premier réseau social mondial en terme d'audience et d'utilisateurs. Il offre la possibilité de gérer une page personnelle ou (et) une page professionnelle.

### Quelques chiffres

**2 935 milliards**  
d'utilisateurs mensuels  
dans le monde

**40 millions**  
d'utilisateurs français/mois

**34 minutes**  
(temps moyen passé/utilisateur  
sur Facebook)

Les pays comptant le plus  
d'utilisateurs sont :

- l'**Inde** : 290 millions,
- les **USA** : 190 millions,
- l'**Indonésie** : 140 millions,
- le **Brésil** : 130 millions,
- le **Mexique** : 89 millions,
- les **Philippines** : 76 millions,
- le **Vietnam** : 64 millions.

Source : Digimind, 2022

### Pour les particuliers

Facebook est un espace privilégié d'échange et de partage entre proches et connaissances (à partir de 16 ans). Facebook est aujourd'hui un lieu incontournable pour échanger, débattre, défendre ses opinions, soutenir des causes.

### Pour les professionnels

Facebook est devenu un réseau social important pour les marques. Il permet de diffuser quotidiennement à son audience et fédérer une communauté.

Une utilisation optimale à des fins de communication nécessite de faire de la publicité qui peut être commune avec Instagram.

Une page au nom de votre établissement est une force pour votre référencement.

### À retenir

L'algorithme !

Facebook est régi par un algorithme qui a ses propres logiques. Il ne cesse d'être modifié, et c'est lui qui détermine la visibilité des posts.



# 8.2



Hébergement  
Activités

# Instagram

## Instagram

### Réseau social visuel

**Instagram** est un réseau social basé sur le partage de photos et de vidéos via un smartphone. Présenté comme le réseau social de l'engagement, il permet d'aimer facilement, les publications des membres. Instagram a été racheté en 2012 par Facebook.

### Quelques chiffres

**2 milliards**  
d'utilisateurs dans le monde

**4,2 milliards**  
de « like »

**22 millions**  
d'utilisateurs mensuel  
dans le monde

**53 minutes**  
temps moyen passé/utilisateurs/  
jour

Les utilisateurs passent  
en moyenne

**28 minutes**/jour

Source : Digimind, 2022

### Pour les particuliers

Sur Instagram on partage des moments de son quotidien sous forme de photos ou de vidéos.

L'une des clefs de son succès repose sur la grande variété de filtres proposés pour embellir ses publications.

### Pour les professionnels

Les contenus exclusivement visuels d'Instagram permettent une nouvelle forme de relation et d'interaction entre les entreprises et les internautes.

La publicité générée sur Instagram peut être commune avec Facebook.

### À retenir

Le hastag # est répandu pour pouvoir retrouver une photo ou un thème.



# 8.3

# YouTube



## Réseau social vidéo et musical

**Youtube** est un site d'hébergement de vidéos et un média social sur lequel les utilisateurs peuvent envoyer, regarder, commenter, évaluer et partager des contenus en streaming (diffusion en continu). Youtube est devenu depuis 2005, un véritable phénomène universel avec des centaines d'heures consommées chaque minute. Il a été racheté par Google en 2006.

### Quelques chiffres

**2,2 milliards**  
d'utilisateurs dans le monde

La tranche des **25-35 ans**  
est majoritaire aussi bien chez les  
femmes que chez les hommes

Le temps moyen par visite sur la  
plateforme est de

**30 min.** et **56 sec.**

**450 chaînes**

Youtube ont plus d'1 millions  
d'abonnés en France  
(Youtubeurs - Influenceurs)

Chaque jour dans le monde,  
les internautes visionnent

**1 milliard d'heures**  
de vidéo sur la plateforme

Source : Hubspot, 2022

### Pour les particuliers

Une vidéo réussie par un utilisateur peut faire le tour du monde en très peu de temps dès lors que l'approche et le contenu sont suffisamment travaillés.

Youtube est devenu la nouvelle chaîne de télévision toutes générations confondues.

### Pour les professionnels

Être présent et actif sur Youtube, c'est la possibilité de se donner une nouvelle image très puissante.

### À retenir

Le réseau compte de nombreux influenceurs souvent plus puissants que les grands médias.



8.4

LinkedIn

LinkedIn

LinkedIn

## Réseau social professionnel

LinkedIn est le premier réseau social professionnel en France et dans le monde. Il permet à ses utilisateurs de partager des publications enrichies de photos, vidéos et documents à destination des professionnels. Il a été racheté en 2016 par Microsoft.

### Quelques chiffres

**875 millions**  
d'utilisateurs

**500 000** entreprises  
françaises disposent  
d'une page LinkedIn

**25 millions**  
d'utilisateurs en France

Le temps moyen par visite sur la  
plateforme est de  
**10 min.** et **20 sec.**

Source Hubspot, 2022

### Pour les particuliers

LinkedIn permet de mettre en valeur son expertise auprès d'une communauté de professionnels et de recruteurs. C'est également un espace de choix pour répondre à des offres d'emploi.

### Pour les professionnels

Être présent sur LinkedIn, c'est être au cœur d'un écosystème stimulant pour les entreprises et les professionnels. Grâce aux entreprises, il est devenu un canal privilégié de communication institutionnelle et de prospection.

### À retenir

C'est un réseau clef pour communiquer sur ses activités et ses engagements.



9

# Formations et informations

91

# le club des utilisateurs de la vente en ligne

La parole revient aux utilisateurs des outils de la vente en ligne.

C'est un lieu d'échange d'expériences et de rencontre entre prestataires touristiques du Livradois-Forez.

## Quelques chiffres

**6** rendez-vous par an  
sur le territoire

Un **temps privilégié**  
pour les prestataires

## Pour qui ?

Le club des utilisateurs de la vente en ligne est ouvert à tous les prestataires (hébergements et activités) et partenaires de la Maison du tourisme du Livradois-Forez commercialisant leur offre touristique avec les outils de la place de marché ou avec un autre système de réservation (ainsi qu'à ceux qui souhaiteraient se professionnaliser).

## Quand ?

Les réunions du club ont lieu tous les deux mois, les mardis de 14 h 30 à 16 h 30 chez un prestataire touristique du Livradois-Forez.

Les invitations sont transmises par courriel avec l'ordre du jour, le lieu et l'horaire. Si le sujet vous intéresse, vous confirmez votre inscription afin de pouvoir y participer.

## Les principes du club des utilisateurs ?

- Donner la parole aux utilisateurs de la vente en ligne,
- Fédérer les acteurs de la place de marché et créer des synergies,
- Aider à poursuivre le développement de la commercialisation en ligne en exploitant tout le potentiel des outils de la place de marché
- Informer/présenter les nouveautés, évolution des outils, fonctionnalités avancées.
- Partager les expériences des utilisateurs, mise en commun des problèmes rencontrés et recherche de solutions...
- Aborder des sujets liés à la commercialisation en ligne : site web, OTA, e-réputation, aspects juridiques, tarification dynamique...

## Pour en savoir plus

Contactez le référent de votre territoire :

**christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr** .....





# 9.2

# les formations aux outils Open Expérience

## Quelques chiffres

**150** prestataires formés et accompagnés chaque année

**0 €** de frais de formation

## Formations de base

Des formations gratuites relatives aux outils de gestion de planning et de vente en ligne (Addock, Open Billet et Open Pro) sont dispensées par les animateurs de la Maison du tourisme.

## Formations complémentaires

Les outils de vente en ligne ont été conçus pour assurer la réservation en ligne mais aussi pour développer une commercialisation plus efficace par l'intermédiaire d'autres widget : Channel manager, solutions de paiement, variation tarifaire.

Ces formations sont adaptées à ceux qui maîtrisent déjà les fonctions de bases et qui souhaitent capitaliser des connaissances dans le domaine des techniques de vente.

## Pour en savoir plus

Contactez le référent de votre territoire :  
**[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr)** .....



# 9.3



# Un diagnostic personnalisé

## Nouveauté 2023

Profitez d'un audit personnalisé concernant votre hébergement.  
Le but : vous aider à améliorer la qualité de votre prestation et aussi sa rentabilité.

### Quelques chiffres

**2** diagnostics de votre offre d'hébergement pour vous familiariser avec les bonnes pratiques

**1 audit** gratuit

### Axe 1

Diagnostic du site internet du prestataire (forces/faiblesses) :

Points concernés :

- Analyse des photos,
- Rédaction des contenus sur la base du storytelling,
- Adaptation du site en fonction des saisons...
- Préconisations d'actions.

### Axe 2

Diagnostic sur la commercialisation et préconisations pour une meilleure mise en marché (forces/faiblesses) :

Points concernés :

- Booster les ventes,
- Analyse des cibles de clientèle et de la concurrence,
- Pratiquer une tarification dynamique,
- Communiquer via les réseaux sociaux,
- Choisir les bons canaux de distribution...
- Préconisations d'actions.

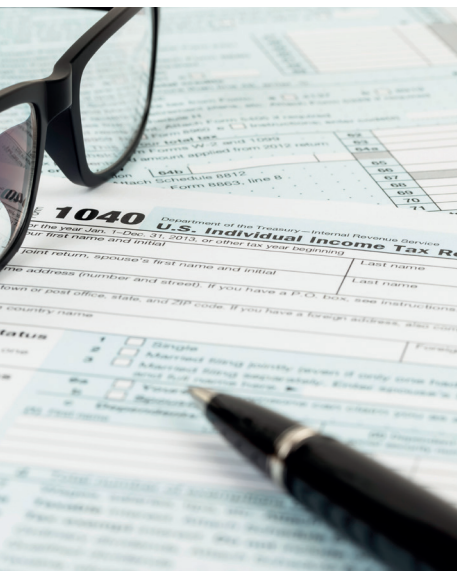
Au terme de ces 2 diagnostics, un plan d'actions sera remis aux prestataires touristiques pour une mise en œuvre dès que possible.

### Pour en savoir plus

Vous êtes intéressés ?  
Vous voulez plus d'infos concernant ce dispositif ?

Bénéficiez d'un diagnostic individuel complet et gratuit pour votre hébergement grâce à la Maison du tourisme du Livradois-Forez.

Contactez le référent de votre territoire  
**[christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr](mailto:christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr)** .....



94

# Assistance aux utilisateurs

La Maison du tourisme du Livradois-Forez assure un service d'assistance aux utilisateurs des outils de la suite « Open Expérience : Open Pro, Open Billet, Addock ».

Différents moyens sont à votre disposition en cas de problèmes : les référents vente en ligne, l'aide en ligne et les conseils des personnes expertes.

## *Contactez un référent de la vente en ligne*

Les référents vente en ligne de la Maison du tourisme du Livradois-Forez sont à votre service pour toutes vos questions techniques, installations et dépannages des logiciels de la suite « Open Expérience ».

En cas de besoin et selon votre demande, vous pouvez prendre contact avec eux par mail ou téléphone aux horaires de bureau. Munissez-vous de vos identifiants de compte ainsi que de votre mot de passe qui pourront vous être demandés.

### • Pour les prestataires d'hébergements

Christophe Chavarot,  
christophe.chavarot@vacances-livradois-forez.fr  
Tél. 04 44 44 96 47

### • Pour les prestataires d'activités et de billetteries

Marie Cornée,  
marie.cornee@vacances-livradois-forez.fr  
Tél. 04 44 44 96 48

## *Consultez l'aide en ligne*

Consultez la rubrique « Espace pro » puis « Les services de vente en ligne » sur le site internet de la Maison du tourisme du Livradois-Forez

**<https://www.vacances-livradois-forez.com/espace-pro/>**

De nombreux tutoriels pourront vous aider à résoudre votre problème

## *Sollicitez un membre du « club des utilisateurs de la vente en ligne »*

Pensez à utiliser le réseau des membres du « club des utilisateurs de la vente en ligne » que vous connaissez et qui ont peut-être la réponse à votre question ou problème et pourront vous dépanner !

Ils seront une aide précieuse pour la gestion de vos outils



# 10

**Les mots**  
de e-commerce  
et du marketing digital

**3D Secure** : protocole de sécurisation des paiements sur internet via la réception d'un code de confirmation unique par SMS.

## A

**Abandon de panier** : client ayant placé des articles dans son panier mais n'ayant pas finalisé l'achat.

**Acompte** : une somme d'argent versée en avance lors de la réservation d'un hébergement. Un acompte est un engagement ferme de la part du client qui n'aura pas la possibilité d'annuler sa réservation. Il verse ainsi une première somme d'argent lors de la réservation d'une chambre, ce qui constitue un engagement contractuel.

**All inclusive (formule)** : ce mot est utilisé pour désigner une prestation en pension complète dans un hébergement. Habituellement une prestation en pension complète indique que les repas et les boissons sont inclus dans le tarif de la chambre. Selon les hébergements, la formule "all inclusive" peut aussi comprendre des activités annexes comme un accès au spa, des activités sportives ou des excursions. Ce type de formule n'est pas disponible dans tous les établissements, plus souvent ils vous proposeront des « packages » qui proposeront différentes prestations incluses dans votre réservation de chambre.

**Allotement** : quantité de chambres attribués sur contrat.

**Amenities** : produits d'accueil. Il s'agit de consommables dont le client dispose gratuitement comme la savonnette, le shampoing, le thé, le café...

**Android** : système d'exploitation mobile crée par Google. Il équipe la majorité des téléphones portables

**API (Application Programming Interface = Interface de programmation d'application)** : désigne un mode de connexion qui permet de synchroniser les stocks d'une solution de commercialisation avec laquelle il n'y a pas de passerelle compatible.

**Arrhe** : somme versée en avance, mais le client ou l'établissement aura la possibilité d'annuler la réservation sous certaines conditions juridiques. Cependant, les arrhes déjà versées ne pourront pas être remboursées.

**Avis client (Customer review)** : note et commentaire laissés par les clients notamment sur Internet).

## B

**B to B (B2B)** : issu de l'expression anglaise Business to Business, qui définit une relation de vente entre professionnels.

**B to C (B2C)** : issu de l'expression anglaise Business to Customer, qui définit une relation de vente entre un professionnel et un particulier.

**Back office** : partie de la boutique en ligne non visible par les visiteurs, page d'administration de votre boutique.

**Backlink** : lien sur un site externe et pointant vers votre site ou une de ses pages, lien entrant en français.

**Balise HTML** : points de repère d'indexation d'une page par les moteurs de recherche (titres, description, mots clés).

**Benchmarking** : techniques de comparaisons avec les entreprises concurrentes pour améliorer ses propres produits et services.

**Big Data** : désigne l'ensemble des nombreuses données personnelles collectées.

**Brand** : marque

## C

**Call to Action** : dispositif d'incitation à l'achat, généralement sous forme de bouton, bannière ou lien texte (par exemple les boutons « acheter » ou « promotion »).

**Canal de distribution** : un canal de distribution est le chemin par lequel une entreprise distribue un produit ou un service aux clients finaux.

**Carrousel** : ensemble graphique présentant successivement plusieurs visuels par défilement automatisé.

**CGU** : conditions générales d'utilisation.

**CGV** : conditions générales de vente : partie d'un contrat décrivant le barème de prix et les divers engagements de l'acheteur et du vendeur.

**Channel Manager** : outil qui permet de gérer les canaux de distributions et de gérer sa commercialisation en mettant à jour les informations (prix, disponibilités, descriptif...).

**Chatbot** : également appelé bot, chat robot ou chat simulator, est un programme informatique capable de simuler une conversation avec un humain. Pratique très utilisée par les services clients pour les commerces en ligne.

**Check in** : regroupe l'ensemble des formalités à remplir lors de l'arrivée dans votre établissement.

**Check out** : regroupe l'ensemble des opérations de départ liées au client.

**Circuit court** voir **Distribution directe**

**Clic (taux de)** : le taux de clics est le pourcentage d'internautes exposés à une bannière de votre site internet et qui l'activent en cliquant dessus.

**Click and collect (retrait en magasin)** : mode d'achat par lequel un consommateur commande un produit en ligne et effectue son retrait en point de vente.

**Click to Call** : sur un smartphone, lien ou bouton qui déclenche un appel téléphonique.

**CMS (Système de gestion de contenu ou Content management system)** : solution logicielle qui permet de concevoir, gérer et de mettre à jour des sites Internet ou des applications mobiles.

**CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés)** : elle veille au respect de la loi informatique et liberté qui régleme l'utilisation des noms et qualité des personnes dans l'établissement et le commerce de fichiers.

**Co Branding** : association de deux marques non concurrentes et appartenant à deux entreprises signant une campagne de communication.

**Coefficient multiplicateur** : méthode de fixation du prix de vente utilisée par les distributeurs, consistant à multiplier le prix d'achat par un coefficient déterminé.

**Cœur de cible** : ensemble d'une cible réunissant les clients.

**Comparateur de prix (= Price comparison service)** : sites internet qui affichent les produits par ordre de prix. Les comparateurs de prix génèrent du trafic vers les sites marchands et sont rémunérés au clic ou à la vente.

**Conversion (taux de)** : indicateur mesurant le nombre de personnes touchées par une action marketing.

**Cookie** : fichier texte enregistré dans le navigateur d'un internaute pendant la visite d'un site.

**Coupon (ou bon de réduction)** : méthode de promotion des ventes consistant à offrir un bon de réduction donnant droit à une diminution de prix.

**Coût de revient** : correspond à la somme de l'ensemble des charges directes ou indirectes supportées par l'entreprise pour produire un bien ou service. Sa formule de calcul est : somme des charges directes et indirectes divisé par la quantité.

**CPA (coût par achat)** : désigne le prix à payer à un annonceur qui a généré via ses liens externes une vente sur votre boutique.

**CPC (coût par click)** : mode d'achat d'espace publicitaire sur internet selon lequel l'annonceur est facturé aux nombres d'actions réalisées par les internautes.

**Cross selling (vente additionnelle)** : technique commerciale qui consiste à proposer à un client intéressé par un produit, un ensemble d'autres produits complémentaires, pour susciter le besoin.

## D

**Dashboard** : tableau de bord, très utile pour gérer une entreprise. Il s'agit d'un outil de contrôle qui permet de piloter une société et de prendre des décisions.

**Distributeur** : intermédiaire qui achète des produits (ou services) à un fabricant dans le but de les revendre à un client final.

**Distribution directe** : circuit de distribution sans intermédiaire, directement du producteur au client.

**DIY** : do it yourself. À faire soi-même.

**Dumping** : pratique illégale consistant à vendre un produit à perte.

## E

**Early bird** : promotion commerciale disponible uniquement pour les clients réservant dans les x jours avant le séjour. Généralement, ce type de promotion est valable à condition de réserver au moins 30 jours avant le séjour.

**Étude de marché** : travail méthodique de collecte et d'analyse d'informations permettant de mieux connaître et comprendre un marché, un public ou une offre en ayant pour finalité de prendre de meilleures décisions marketing.

## F

**Févad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance)** : association à but non lucratif dans l'objet est d'accompagner le développement éthique et durable du commerce électronique et de la vente à distance en France.

**FTP (File Transfert Protocol)** : connexion au serveur qui héberge un site web.

## G

**GAFa ou GAFAM** : acronyme de Google, Apple, Facebook et Amazon, auquel est parfois adjoint Microsoft, les GAFa(M), entreprises stars de la Silicon Valley californienne, ont envahi notre quotidien. Elles ont même fait des petits avec les NATU pour Netflix, Airbnb, Tesla et Uber.

## H

**Header** : haut d'une page sur un site web, c'est un élément essentiel. Cette page permet de capter et d'accrocher l'attention des visiteurs et de leur donner envie de rester.

**Home staging** : mot à mot, signifie « Mise en scène de la maison ». Technique employée pour épurer et décorer un bien immobilier à moindre coût. Elle consiste à « relooker » l'existant.

**HTML (HyperText Markup Language)** : code utilisé sur le Web pour afficher tout contenu (texte, image, vidéo...). Tout site Web est conçu avec ce codage.

## I

**IA (ou AI)** : désigne une intelligence artificielle.

**Incentive** : incitation à l'achat ou à l'action.

**Indice de fréquentation** : c'est le rapport entre le nombre de personnes occupant les chambres et le nombre de chambres louées.

**IOS** : en référence au système d'exploitation (Operating System) propre à la marque Apple et qui concerne donc toutes les gammes d'appareils de types iPhone, iPod, iPad et les périphériques compatibles.

## K

**KPI (Key Performance Indicator)** : les KPI sont des indicateurs clés de la performance utilisés pour mesurer l'efficacité globale d'une campagne publicitaire ou d'un dispositif commercial.

## L

**Landing page** : page de destination

## M

**Marge brute** : elle permet généralement d'extrapoler la marge bénéficiaire qui sera dégagée des futures ventes et de calculer le bénéfice brut. Elle se calcule en soustrayant le chiffre d'affaires HT du coût de revient HT.

**Marge commerciale** : elle permet de bien se positionner par rapport à ses concurrents en calculant le rapport entre le coût d'achat HT des produits et de leur prix de vente HT.

**Marge nette** : également appelée bénéficiaire nette. Elle permet de connaître le montant exact que l'entreprise va gagner pour chaque produit vendu. Elle se calcule comme suit : bénéfice net / chiffre d'affaires x 100 = marge nette.

**Marketplace** voir Place de marché

**Mentions légales** : ce sont les informations qui permettent à l'internaute de vous identifier. Les mentions légales sont obligatoires sur tout site internet professionnel et doivent être facilement accessibles. Elles peuvent être insérées dans vos conditions générales de vente (CGV) ou dans une page dédiée.

**Multicanal** : capacité à accéder à plusieurs canaux pour mener une même tâche. En e-commerce, ce terme désigne la capacité à proposer ses produits sur plusieurs canaux de vente tout en conservant une gestion unique de ses circuits de vente.

## N

**NATU** : est un acronyme qui signifie Netflix, Airbnb, Tesla et Uber. Il englobe les entreprises qui se sont imposées sur un marché en utilisant un modèle économique innovant, qui consiste à offrir un nouveau produit ou un nouveau service. Son modèle d'origine sont les GAFA ou GAFAM

**Newsletter (lettre d'information)** : document d'information et/ou de communication envoyé de façon périodique par courrier électronique à une liste de diffusion regroupant des personnes inscrites.

**Nom de domaine** : il s'agit d'un identifiant de domaine Internet permettant de retrouver le site dans la jungle d'Internet. Il s'agit donc d'une adresse où on peut trouver le site. Il commence par « www » et fini par divers identifiants au choix « .com », « .fr » ...

## O

**Opt-In** : recueil de données personnelles en ayant demandé et obtenu l'autorisation de la personne.

**OTA (Online Travel Agency)** : agence de voyage en ligne. C'est une plateforme qui a le statut d'agence de voyage, qui encaisse le client et qui a une responsabilité envers lui.

## P

**Panier moyen** : montant moyen des ventes par client (se calcule en divisant le chiffre d'affaires total par le nombre de ventes réalisées). Ce critère permet de comprendre l'évolution du chiffre d'affaires. Les techniques les plus utilisées pour augmenter son panier moyen sont le cross-selling et l'up-selling.

**Passerelle** : désigne un connecteur qui permet de faire remonter l'offre disponible. Totalement intégrée, la passerelle permet à l'internaute de rester sur le un même site internet du début de sa consultation jusqu'à son acte d'achat final, dans un tunnel de réservation rassurant et uniforme.

**Place de marché (Marketplace)** : service d'intermédiation qui désigne toute plateforme mettant en relation des vendeurs (particuliers comme professionnels) et des acheteurs sur Internet.

**PMR** : personne à mobilité réduite

**PMS (Property Management System)** : logiciel de gestion hôtelière.

## R

**Référencement naturel (ou SEO pour Search Engine Optimization)** : ensemble de techniques et bonnes pratiques visant à améliorer le positionnement d'une page web dans les résultats des moteurs de recherche.

**Responsive Design** : thème graphique adaptable à toute taille d'écran (ordinateur, smartphone, tablette, etc....).

## S

**SEO** voir référencement naturel

**SSL** : protocole de sécurisation des échanges sur Internet. Ce protocole est devenu incontournable avec l'expansion du e-commerce mais aussi de tous les échanges de données qui se font sur le Web.

**Story telling** : forme de communication visant à rendre plus abordable en indiquant des informations plus intimistes.

**Surbooking** : surréservation

## T

**Taux de rebond** : KPI qui indique le pourcentage de visiteurs qui ne consultent qu'une seule page du site web avant de le quitter.

**Taux de transformation (ou taux de conversion)** : nombre de commandes par rapport au total de visites sur le site. Pour calculer le taux de transformation, il faut diviser le nombre de commandes réalisées par le nombre de visiteurs uniques. C'est un indicateur important à suivre et qui peut être affiné avec un taux de transformation par canal de vente.

**Teasing** : technique de vente, mais aussi de communication qui permet d'attirer le prospect ou le spectateur grâce à un **message qui va l'interpeller, attirer son attention.**

**To Do List** : liste des tâches à effectuer.

**TPE** : terminal de paiement électronique

**Tracking** : action qui permet de suivre en détail le parcours d'un utilisateur sur un site web, pour identifier ses centres d'intérêt et ses comportements, mais également les impressions ou les clics sur des campagnes de promotion...

**Tunnel de vente** : représente le parcours d'achat d'un internaute, allant de la simple prise d'information jusqu'à la validation de l'achat. Il est important d'optimiser le tunnel d'achat pour réduire au maximum les abandons de panier.

## U

**Up-selling (montée en gamme)** : consiste à proposer un produit ou un service légèrement supérieur et plus cher à celui auquel s'intéresse le prospect, pour réaliser une marge supérieure.

## V

**VAD** : vente à distance.

**Vente additionnelle** voir Cross Selling

**Visiteur unique** : internaute qui visite un site et qui est considéré comme unique (en termes d'audience) sur une période donnée (généralement un mois).

**VPC** : vente par correspondance.

**VPN** (Virtual Private Network) : connexion internet cryptée qui protège l'anonymat de l'utilisateur en modifiant l'adresse IP.

## W

**Web analytics** : processus qui consiste à analyser les données provenant d'un site Internet.

**Widget** : c'est la contraction de web et gadget. C'est un système permettant d'afficher des informations situées sur un autre site. Par exemple : un calendrier de disponibilités...

**Wishlist (liste de souhaits)** : fonctionnalité qui permet au visiteur d'un site e-commerce de sélectionner un ou plusieurs produits qu'il souhaiterait acheter plus tard, pour les retrouver plus facilement. Elle peut être utile pour décaler des achats difficiles à réaliser à l'instant T pour diverses raisons (manque de temps, connexion instable, volonté d'attendre...).



