



TOURISME ET VOYAGES

*Améliorer l'expérience client
avec une communication plus efficace*





Votre entreprise s'efforce certainement de trouver les plus belles destinations de rêve ou de concevoir les plus étonnantes croisières. Mais à quel point excellez-vous dans le développement de la relation client ?

Aujourd'hui, le « Service à la clientèle » et « l'expérience clients » sont les pierres angulaires de toute entreprise soucieuse de ses clients et souhaitant accroître sa croissance.

- Quels sont vos atouts pour développer une relation client pérenne ?
- Comment anticipez-vous les attentes de vos clients ?
- De quels outils vous dotez-vous pour véhiculer sur leur canal de communication de prédilection le bon message au bon moment ?

Afin de répondre à ces questions, il nous semble judicieux de vous présenter Cincom Eloquence, solution de communication client particulièrement adaptée au secteur du Tourisme et du Voyage.

Comment communiquez-vous avec vos clients ?

Qu'apportez-vous à vos clients pour qu'ils puissent se sentir en confiance et confortés dans leur choix ? Fort probablement, une prestation client cohérente délivrant une information utile et appropriée au bon moment et selon les canaux de prédilection de chaque passager. Car, si vous ne pouvez répondre à leurs attentes à travers une communication personnalisée, convaincante et pertinente, vous risquez tout simplement de les perdre. Vous devez être capable d'anticiper le parcours client, de fournir un service sans faille non seulement dans la phase de réservation mais aussi pendant et après le voyage et/ou le séjour. Ces pressions obligent les entreprises à repenser leurs stratégies de communication client tout en maintenant la performance des processus métier et la maîtrise des coûts.

Comment choyer vos clients et miser sur leurs expériences

Trouver une solution souple et flexible qui puisse rapidement vous aider à communiquer en utilisant des documents personnalisés, quels qu'en soit leurs formes, leurs supports media ou leurs canaux, est un moteur essentiel d'amélioration de la relation et de l'expérience clients. Elle vous permettra d'accroître votre rentabilité et

vos volumes d'affaires. Cette approche basée sur une personnalisation appropriée et une communication multicanale appuiera votre stratégie de croissance en stimulant les ventes croisées et en renforçant la fidélisation de vos clients. Cincom Eloquence vous offrira les moyens de développer et de conduire de bout en bout une communication clients efficace au service de votre image et de la qualité dont vous prévaluez.

Gestion plus efficace de votre activité

- Assurer la qualité, l'exactitude et la cohérence de vos documents
- Intégrer et gérer la communication multicanal
- Maîtriser les coûts

Expansion de vos affaires

- Accroître votre réactivité et développer votre agilité
- Améliorer l'efficacité et la rentabilité de votre communication clients
- Améliorer l'expérience et la satisfaction client

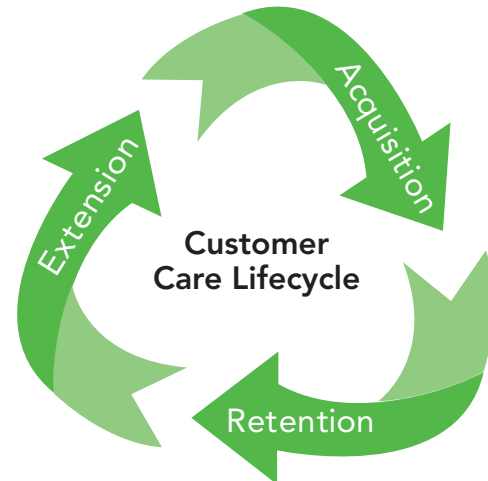
La solution de composition dynamique de documents la plus intuitive

Cincom Eloquence est un logiciel d'automatisation des documents extrêmement intuitif qui aide les entreprises à concevoir, déployer, diffuser et gérer simplement de gros volumes de courriers clients personnalisés en éliminant les processus manuels, en réduisant les délais de production, en optimisant les coûts d'exploitation et en améliorant la pertinence du contenu.

Facile à utiliser, facile à intégrer

Simplifiez les processus métier pour toutes vos communications clients :

- Offres de voyage, croisière ou séjour
- Propositions et devis pertinents et personnalisés
- Conventions et confirmations des réservations
- Itinéraires, agenda et horaires
- Services complémentaires pour une personnalisation du voyage
- Correspondances et promotions postérieures à la réservation



Gestion plus efficace de votre activité

Quel que soit le type de communication que vous développez dans les différentes phases du processus de réservation, du voyage ou séjour, Cincom Eloquence vous aidera à renforcer vos relations avec vos clients tout au long de leur expérience.

Assurer la qualité, l'exactitude et la cohérence

Par l'acquisition automatisée des données ou par la gestion des versions voire par le recours à des composants de contenus réutilisables, Cincom Eloquence contribue à éliminer les risques d'erreurs coûteux et à améliorer l'exactitude des documents tout en assurant une identité cohérente de la marque, y compris dans une gestion multi-portefeuilles.

Intégrer et gérer la communication multicanal

Suite à l'adoption des média numériques et à l'usage intensif des terminaux mobiles, la maîtrise d'une communication clients multicanale est essentielle sinon indispensable. Quels qu'en soit leurs formes, leurs supports média ou leurs canaux, la souplesse de gestion et l'agilité de communication doivent être constantes. L'à-propos et la pertinence de l'information délivrée en fonction du canal désiré par vos clients seront garantes d'une plus grande satisfaction et d'une fidélité pérenne.

Maîtriser les coûts

Cincom Eloquence fournit une solution globale offrant aux utilisateurs métier une parfaite maîtrise des différents éléments de communication et une autonomie minimisant le recours au Département Informatique.

Cincom Eloquence simplifie l'usage et apporte une vue unifiée d'un ensemble parfois disparate. Les processus de communication sont rationalisés et optimisés en excluant quasiment toute intervention manuelle. En simplifiant votre communication et en éliminant toute ambiguïté, le volume de requêtes adressé à votre service clients diminuera de manière drastique.

Carnival, leader mondial des croisières, a diminué de plus de 5% le nombre des appels à son centre d'appels grâce à des documents plus clairs, plus riches et conformes aux prestations fournies : plus de 200K€ d'économie.

La prise en charge par Cincom Eloquence de plusieurs formats électroniques permet de diffuser les documents de manière numérique par le biais de n'importe quel canal, contribuant à la réalisation d'économies de temps, de papier et de frais d'envoi. Et de ce fait, non seulement vous réduirez votre empreinte carbone mais vous anticiperez les réglementations à venir en matière de protection de l'environnement.

Expansion de vos affaires

Cincom Eloquence vous aide à optimiser les interactions clients en rationalisant les communications sur l'ensemble des points de contact : papier, messagerie électronique, ordinateur de bureau, portable, tablette ou tout autre dispositif mobile en offrant les services personnalisés que chaque voyageur est en droit d'attendre. Seul un engagement authentique aide à favoriser l'acquisition de nouveaux clients et engendrer une croissance profitable, fondée sur la fidélisation et la défense des intérêts de ceux-ci.

Accroître votre réactivité

Cincom Eloquence fournit aux métiers en charge de la réservation et de son suivi les outils nécessaires pour gérer toutes les interactions et les communications. Cela leur permet de répondre aux besoins des clients et de développer des actions de ventes croisées ou services complémentaires. Que ce soit des changements de détails de dernière minute, des services de confort supplémentaires ou toutes exigences à bord, en excursion ou aux escales, tout peut être géré par votre personnel directement en relation avec vos voyageurs. Votre entreprise améliore son agilité et sa flexibilité au profit de son image et de la satisfaction de ses clients.

Améliorer l'efficacité et la rentabilité

Renforcez la relation client en vous appuyant sur leur expérience positive acquise lors de précédents voyages et tenez comptes de leurs intérêts et préférences pour leur transmettre des offres spécifiques dépassant parfois leurs attentes avec des promotions et propositions individuelles se référant à leur personnalité. Pour vous, elles seront source d'efficacité commerciale et de rentabilité opérationnelle. Cincom Eloquence vous permet d'adapter le contenu au contexte de la situation, d'améliorer la pertinence et l'efficacité de vos messages.

« Nous avons choisi Cincom Eloquence étant donné les avantages évidents apportés à nos communications à l'attention de nos passagers. Cela nous a permis d'améliorer grandement le voyage du client et en fin de compte de renforcer le niveau de satisfaction de notre clientèle. »

- Giles Hawke, Directeur Commercial et Service Client
« Complete Cruise Solution », Carnival UK

Améliorer l'expérience et la satisfaction client

En vous appuyant sur l'historique et l'expérience clients, développez des relations adaptées au contexte et aux besoins individuels de vos voyageurs par des offres différenciées susceptibles d'éveiller leur intérêt telles que des notifications de nouvelles destinations, de nouvelles thématiques de croisière ou de voyage. Cincom Eloquence vous permet d'adapter rapidement les contenus à toute nouvelle situation, en améliorant la pertinence et l'efficacité de vos messages de façon à accroître la satisfaction du client et, par conséquent, la fidélisation, le taux de conversion et de recommandation.

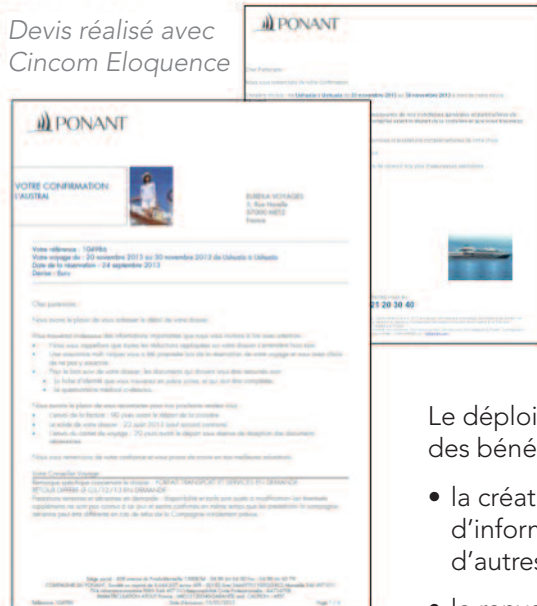
Communication à valeur ajoutée

Ponant, armateur français de croisières de luxe, utilise Cincom Eloquence pour gérer la conception, génération et diffusion de sa communication clients.

Devis avant l'utilisation de Cincom Eloquence



Devis réalisé avec Cincom Eloquence



Ponant a dynamisé son image de marque avec des documents hautement personnalisés répondant aux exigences de sa clientèle d'exception.

Le déploiement de Cincom Eloquence a permis d'obtenir des bénéfices substantiels tels que :

- la création de documents personnalisés avec ajout d'informations pertinentes sur la croisière, le bateau et d'autres éléments liés à la sécurité et au confort ;
- le renvoi vers le site Web de la société pour d'autres actions de ventes croisées (excursions à la carte etc.) ;
- la simplification et lisibilité de l'information transmise ;
- l'amélioration de la qualité des documents conformes à l'image de la Compagnie.

A propos de Cincom Eloquence et de Cincom

Cincom Eloquence est une solution logicielle d'automatisation des documents hautement intuitive qui permet d'atteindre un niveau inégalé de personnalisation en contexte et conformité. Avec de réelles fonctionnalités omni-canal, son moteur de communication unique et polyvalent permet aux entreprises de concevoir, déployer, diffuser et gérer facilement de gros volumes de communications interactives et à la demande.

Cincom Eloquence permet aux entreprises de renforcer leurs relations clients, de minimiser les risques liés à la mise en conformité et de réduire les coûts d'exploitation par l'automatisation des processus documentaires clés grâce à une suite logicielle innovante facile à intégrer et à utiliser et qui délivre un retour sur investissement rapide et continu.

S'appuyant sur une expérience de plus de vingt ans dans les solutions de gestion de documents, **Cincom** a aidé des centaines d'entreprises du monde entier à acquérir, renforcer et développer leurs relations clients, à minimiser les risques

liés à la mise en conformité avec les réglementations en vigueur, à réduire les coûts d'exploitation et à accélérer la diffusion de leurs communications sous forme de documents.

Ainsi, des entreprises de renom du monde entier, telles qu'AGPM, Allianz, Aviva, Barclays, BNP Paribas, CareSource, Carnival, Compagnie du Ponant, Christian Children's Fund, Church Mutual, Crédit Agricole, Citibank, Generali, Gieps, HCL Insurance, HSBC, MTL Insurance et Stater, pour n'en nommer que quelques-unes, s'en sont remises à Cincom.

