

Le CRM Manager cultive la relation client

Capitaliser sur des anonymes, des prospects, des clients afin de maximiser le chiffre d'affaires de l'entreprise est l'objectif du CRM Manager.



© Fotolia

i L'avis du professeur

© Mathieu Perraud / ESCAET



LAURIE LARCHEZ,
DIRECTRICE DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE ESCAET

Exploiter une base de contacts demande une expertise assez

poussée des différents moyens qui permettent d'acquérir et de fidéliser des contacts voyageurs. Ainsi, un CRM Manager (Responsable relation client) peut être amené à utiliser des leviers marketing tels que le référencement naturel, payant, les réseaux sociaux, les e-mailings, les newsletters, les campagnes SMS, les flyers, les brochures, les opérations salons ou événementielles...

Outre la connaissance des moyens, il doit également être à l'aise avec les outils correspondants à ces supports ou opérations marketing. Autre défi et champ de compétences, l'exploitation et l'optimisation du traitement des données voyageurs de façon multicanal (web, mobile et tablette). Les nouvelles technologies ont multiplié les points de contacts avec les voyageurs, il est donc plus que jamais nécessaire d'être formé à ce métier qui voit ses missions évoluer à chaque fois qu'il y a de nouveaux moyens de « toucher » un voyageur.

Toute entreprise du tourisme a besoin d'avoir un relais en interne qui gère la relation avec ses clients voyageurs ou sa communauté voyageurs. Que l'on soit un opérateur de voyage marchand ou intermédiaire, il est stratégique de développer et stimuler sa base de contacts afin de la faire vivre le plus longtemps possible. Pour ce faire, les entreprises du voyage loisirs et affaires définissent une stratégie CRM en amont afin de sélectionner l'approche et les actions les plus appropriées en fonction de leur business model, de leur notoriété, de leurs valeurs et de leur budget marketing alloué. L'objectif est d'être présent tout au long du cycle d'achat du voyageur, c'est-à-dire lorsqu'il est en phase d'inspiration, de recherche d'informations, de comparaison, d'achat et de partage. En support de cette stratégie de la gestion de la relation client, les agences de voyages, les tour-opérateurs, les hébergeurs, les transporteurs, les institutionnels, les plates-formes hôtelières... s'équipent d'un outil CRM qui leur permet de gérer la base de contacts, de réaliser des actions marketing, d'avoir un historique d'achat ou de parcours sur leur interface web. Le but est d'envoyer un message personnalisé et automatisé à chacun des contacts. L'idéal étant de limiter les actions de *mass marketing*.

Des compétences techniques et analytiques

Le CRM Manager est, en règle générale, au centre des différents services marketing, webmarketing, production, service client, commercial, comptable et doit transmettre à chacun des reportings et des recomman-

i L'avis d'un ancien élève

ADELINE MOUNIER,
RESPONSABLE ADJOINTE E-MAILING
& CRM EUROPE CHEZ EASYVOYAGE.COM

Mon rôle chez Easyvoyage.com consiste à alimenter et entretenir une base de données qualifiée

et proposer à chacun des abonnés le bon produit, au bon moment. Outre la définition de moments clés (accueil de l'abonné, détection de comportements de lassitude...) et la mise en place de scénarios adaptés à ces temps forts, notre but est d'améliorer la connaissance des comportements des abonnés pour leur proposer des offres adaptées à leurs envies du moment et, in fine, rediriger du trafic qualifié sur le site de nos partenaires. L'heure est en effet à la personnalisation et l'automatisation. Les acteurs du web ont à leur disposition une quantité de données gigantesques et les possibilités sont presque infinies. Reste à définir l'ordre dans lequel on traite les projets dans une analyse coût-qualité-décali.

dations pertinentes. Le tourisme évoluant dans une ère de marketing de la demande, le CRM Manager doit fournir des benchmark de tendances des destinations ou des produits les plus vendus en fonction des comportements d'achats de la base de contacts de l'opérateur. Dans le cas d'un site intermédiaire comme un site d'avis, le CRM Manager exploite, par exemple, les données déposées par les membres sur le site (profils, avis...), mais aussi sur leur formulaire d'abonnement à la newsletter, ainsi que leur comportement de consultation du site, dans le but de les monétiser. Ainsi, le CRM Manager aide au développement des ventes pour un acteur de voyage marchand et est davantage concentré à utiliser les données de ses abonnés ou de sa communauté, afin d'en faire une source de revenus, dans le cas d'un site de voyage non marchand. Le CRM Manager doit donc avoir une approche globale et diversifiée des comportements des voyageurs.

Les atouts pour réussir**#1 L'EXPERTISE SECTEUR**

Connaissance du marché, compréhension des comportements des voyageurs et de leur cycle d'achat. Maîtrise de la spécificité de l'acteur s'il est marchand ou non.

#2 L'EXPERTISE TECHNIQUE

Maîtrise des solutions technologiques spécifiques à cette pratique, des outils de tracking, des outils de communication, des outils de traitement de data, des outils bureautiques.

#3 LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Compréhension des stratégies CRM : acquisition, animation et/ou fidélisation. Maîtrise des différents indicateurs de suivi relation client, veille permanente des évolutions de la société et des modes de consommation.

#4 LES QUALITÉS PERSONNELLES

Esprit analytique, technique et psychosociologique, flexibilité, curiosité, réactivité.

→ L'essentiel de cette formation...

Cursus : Bac + 3 à Bac + 5, soit en cursus généraliste relation client, soit Bachelor ou MBA spécialisé International Travel Management à l'ESCAET.

Salaires : Variables en fonction de l'entreprise et du poste mais en moyenne 28 K€/an en début de carrière. Évolution rapide car ce poste permet de se positionner sur d'autres métiers liés au marketing.

Postes : Variables là aussi en fonction de l'entreprise et du domaine d'expertise mais on retrouve souvent le terme de responsable CRM, chargé relation clients, responsable acquisition, responsable fidélisation...

à consulter

Retrouvez toutes les informations sur la formation sur :
www.escaet.fr

