



Profitez de la nouvelle année pour communiquer avec vos clients !

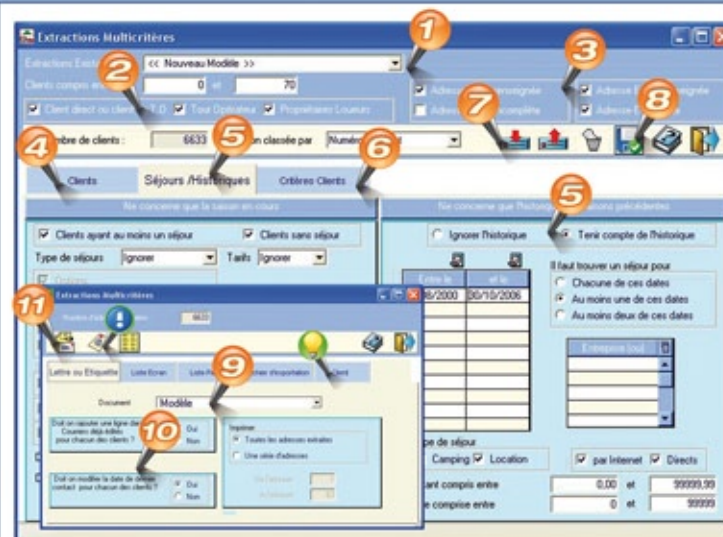
Envoyer vos vœux de bonne année vous permet de fidéliser votre clientèle et de lui assurer votre sympathie. Les courriers personnalisés ont beaucoup plus d'impact dans la relation client mais ils sont souvent difficiles à mettre en œuvre.

L'objectif de cette fiche pratique est de vous montrer comment créer rapidement, avec UNICAMP, un modèle d'extraction pour personnaliser vos courriers.

N°3 Les courriers personnalisés pas à pas

Pré requis : Il faut au préalable avoir créé votre saison suivante et le document que vous souhaitez envoyer à vos clients dans : "Paramétrage / Documents et courriers / Lettres types / Lettres".

- 1 Dans le Menu "Séjours / Traitement sur Fichier Client / Extractions Multicritères", choisissez "Nouveau Modèle".
- 2 Choisissez le(s) type(s) de clients : "Client direct ou Client de TO", "Tour Opérateur", "Propriétaire Loueur" auxquels vous souhaitez envoyer votre courrier.
- 3 Adresse Client : cochez uniquement "Adresse Client renseignée". Email : cochez "renseignée" et "vide".
- 4 Dans l'onglet "Clients" affinez votre sélection en fonction des pays, canaux d'accès, notations, civilités ou départements souhaités.
- 5 Dans l'onglet "Séjours / Historique" : pour extraire les clients ayant fait au moins un séjour, choisissez dans le bloc de droite : "Tenir Compte de l'Historique". Cliquez sur pour définir les dates et cochez "Il faut trouver un séjour pour au moins une de ces dates". Vous pouvez tenir compte du type d'hébergement en cochant "Camping" et/ou "Location" et du mode de réservation "Internet" (clients ayant réservé par RESA.NET) et/ou "Direct" (clients saisis directement dans UNICAMP).
- 6 Dans l'onglet "Critères clients" : pour extraire tous vos clients, cochez en vert tous les critères et choisissez "Clients possédant au moins un des critères sélectionnés".
- 7 Enregistrez votre extraction en cliquant sur . Donnez lui un nom puis cliquez sur . Votre extraction est sauvegardée.
- 8 Lancez le traitement en cliquant sur . La fenêtre "Extractions Multicritères" s'ouvre.
- 9 Choisissez le document que vous souhaitez imprimer dans la liste déroulante.
- 10 Vous pouvez choisir de mentionner ce mailing dans l'onglet "courrier" des fiches clients et de préciser qu'il s'agit du dernier contact avec le client.
- 11 Lancer l'impression des courriers en cliquant sur . Une fois votre édition terminée cliquez sur pour sortir.



Le saviez-vous ?

Lors de la création de votre nouvelle saison, vous pouvez utiliser ce type d'extractions pour modifier un critère sur une sélection de clients. Par exemple, remplacez le canal d'accès de tous vos clients par "anciens clients". Vous ferez des statistiques plus pertinentes sur la saison à venir.

Pour cela, après le point 8, dans l'onglet "Client", choisissez le canal d'accès "Anciens Clients" puis cliquez sur .

Attention, cette action est irréversible, pensez à faire une sauvegarde avant.

L'astuce du mois

Economisez les frais postaux en communiquant par e-mail avec vos clients.

Au point 5, ne décochez que "Adresse e-mail vide".

Au point 9, choisissez un document Email.

Cliquez sur au lieu de .

Dans "Envoi d'un message e-mail", modifiez l'objet et le texte du message si nécessaire.

Cliquez à nouveau sur pour envoyer les e-mails.



Le conseil de nos utilisateurs

Pour personnaliser leurs vœux au maximum, certains utilisateurs d'UNICAMP créent différentes extractions (qu'ils associent à différents courriers) telles que « Vœux nouveaux clients », « Vœux clients fidèles », « Vœux clients étrangers »...