



# La Clusaz

Centrale de Réservation

## LES ÉCHANGES DE LA COMMERCIALISATION

—  
04 juin 2024



## UN CHANGEMENT CULTUREL

Transformer la centrale de réservation en service commercial avec un plus large périmètre d'actions.

L'objectif étant de préparer l'avenir dans un contexte de diversification des activités de l'Office du Tourisme et de ses partenaires :

- Réservation de séjour : meublé, hôtel, résidences, loueurs indépendants
- Commercialisation du Pass multi-activités d'été : Pass Expérience
- Réservation d'activités de loisirs et d'expériences
- Réservation des animations de l'OT
- Billetterie (phase 2)
- Boutique (phase 2)

## LE BUSINESS AU CŒUR DE LA STRATÉGIE

- 1. Prendre en charge le visiteur avant, pendant et après son séjour :** stratégie de contenu, stock en temps réel, fiabilité des informations, prix et disponibilités
- 2. Simplifier le parcours d'achat pour l'ensemble des prestations du séjour :** une centralisation de l'offre sur 1 seul site, de l'hébergement aux activités et services avec un paiement unique pour l'ensemble du panier.
- 3. Instaurer une culture business au sein d'un Office du Tourisme :** d'une vision associative à une vision business, projet collectif de l'ensemble des services,
- 4. Capitaliser sur notre stratégie de communication :** le contenu au service de la conversion en séjour

## LA CENTRALE DE RESERVATION EN CHIFFRES

### Volume d'affaires

2,4 M€

*dont 350k€ l'été*

### Vente en ligne

80%

### Réservation

+1800/an

### Equipe

3,8 ETP

### Stock

+740 meublés

18 hôtels

74 chalets individuels

5 résidences de tourisme

### Lits station

8 130 lits pro

3 138 P à P

*13 855 lits non commercialisés*

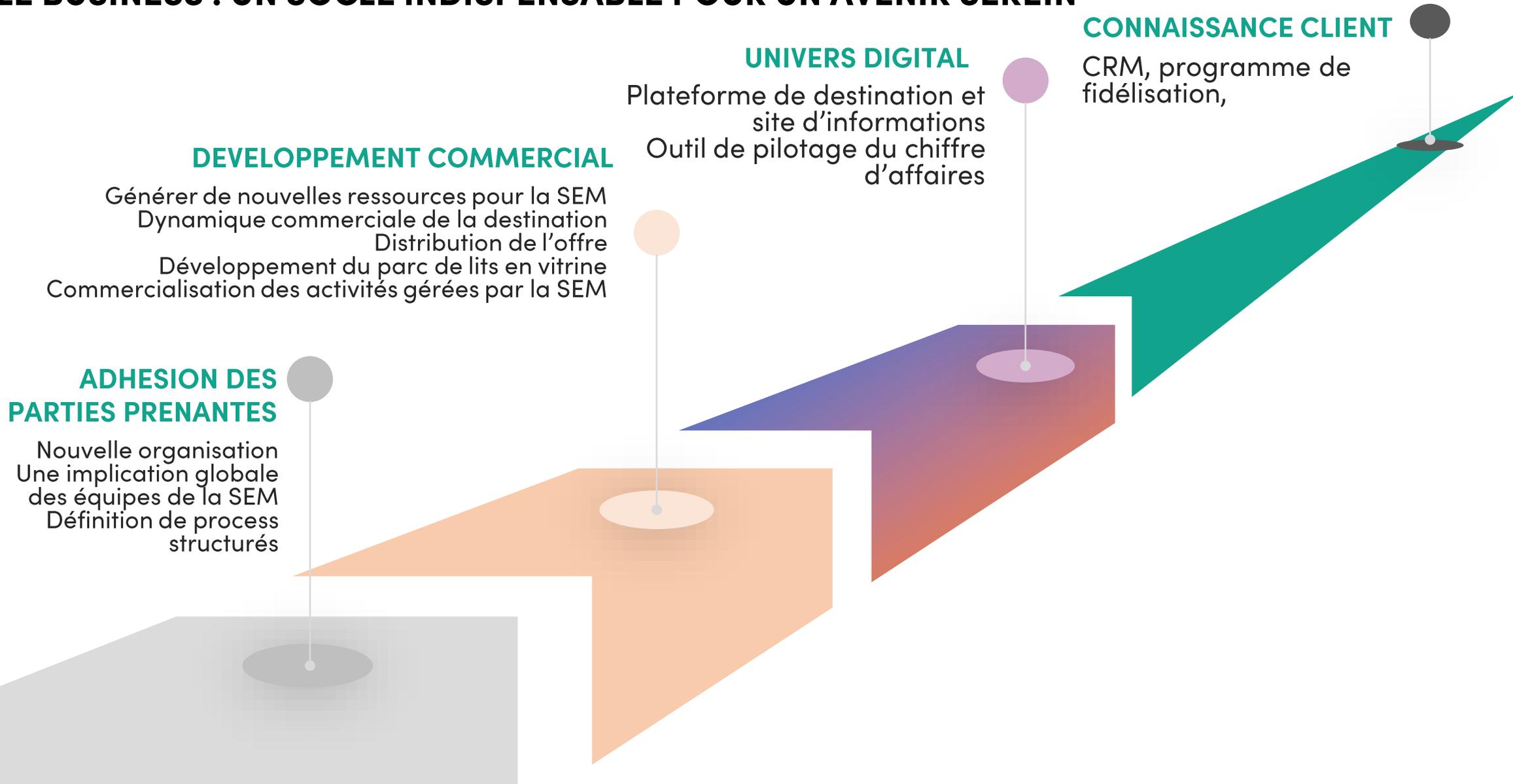
# LES RAISONS DU CHANGEMENT

## LES CONTRAINTES OUTILS ET LA PERFORMANCE DIGITALE

1. Se libérer des **contraintes outil** : mieux maîtriser la technologie, se nourrir des bonnes pratiques d'un réseau pour grandir, fiabiliser la technique
2. **Améliorer l'UX** : tunnel de réservation au standard du marché dans un contexte concurrentiel fort avec la performance des OTA
3. Améliorer la rentabilité du service en rééquilibrant les **conditions commerciales** avec les prestataires, en renégociant les taux de commission
4. Accompagner les **loueurs particuliers** dans la commercialisation de leur offre : Disposer d'un espace propriétaire intuitif, connectivité Ical pour la gestion des disponibilités
5. Commercialiser des activités en sec : connectivité, dispo en temps réel, prise en main intuitive
6. Nécessité d'améliorer la **performance digitale** : taux de conversion visiteur du site, référencement, suivi de performance de nos campagnes digitales

# LES PHASES DU PROJET

## LE BUSINESS : UN SOCLE INDISPENSABLE POUR UN AVENIR SEREIN



# LE CAHIER DES CHARGES

## UN ENVIRONNEMENT LÉGAL A MAITRISER

Formation aux codes des marchés publics : un indispensable pour une SEML

Rédaction du cahier des charges avec l'ensembles des attendus par thématiques : un maximum de détail pour bien cadrer le projet !

S'accompagner de spécialistes pour challenger le projet :  
agence de conseil digital,  
consultant spécialiste de la commercialisation des destinations touristiques

Le benchmark des bonnes pratiques

✓ **Elaboration du cahier des charges**

**L'OUTIL NE FERA PAS LE BUSINESS MAIS SANS OUTIL, PAS DE BUSINESS !**

## **FERATEL : Les raisons de notre choix**

De grandes possibilités dans les fonctionnalités

Une grande connectivité : 162 passerelles et chanel manager

Un module propriétaire intuitif, disponibilité via I-cal

Maintenance du logiciel des mises à jour en continu

Un chargé de compte dédié avec des échanges hebdomadaires, une ultra disponibilité

Un système de ticketing performant

Un réseau de clients importants, notamment les stations Suisse et Autrichiennes : Gstaad, Davos, Kitzbühel...

# FONCTIONNALITÉS

Connectivité en passerelles hébergements (162 passerelles possibles) : Arkiane, Avantio, D-edge, Resevit, Odalys

Connectivité en passerelles activité : yo-planning, création de produit en back-office, E-liberty

Connectivité APIDAE : import de données, push de données en cours de livraison

*Solution possible pour les ventes en ligne en format marque blanche*

Ouverture automatisé des disponibilités en court séjour

Gestion des jours d'arrivées et départ possible

Durée minimale de séjour paramétrable par période

Possibilité d'appliquer des réductions à j – x avant la date d'arrivée

## ✓ Réductions

Remise dernière minute	-10 %	de 10 nuit(s) avant arrivée
Remise première minute	-2 %	jusqu'à 100 nuit(s) avant arrivée

Rapports statistiques détaillés

Utiliser réduction dernière minute [i](#)

à partir de  
nuit(s) avant  
arrivée

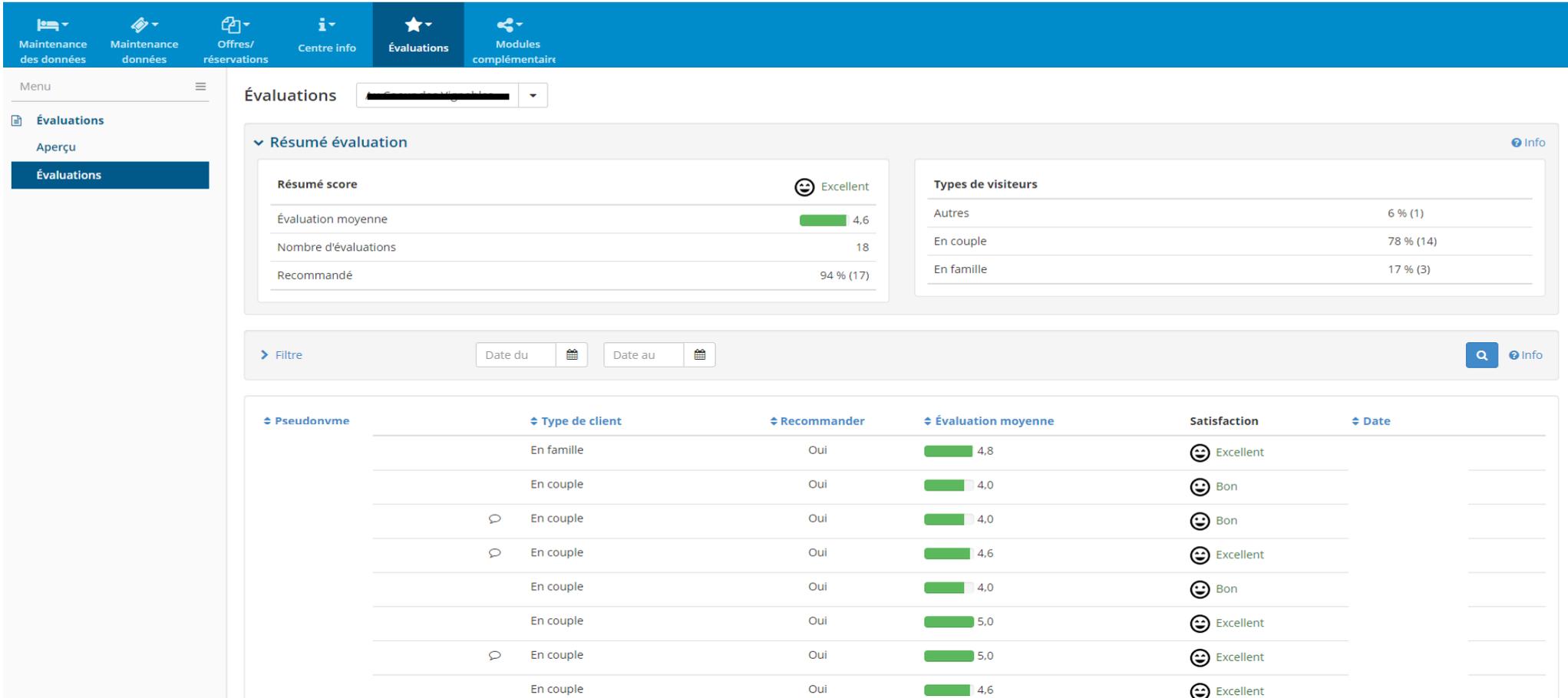
Dernière minute

Réduction

10  % pourcentage

# FONCTIONNALITÉS

Récolte d'avis client post-séjour, accessible depuis l'espace propriétaire  
Modération possible



The screenshot shows the 'Évaluations' (Reviews) management interface. At the top, a navigation bar includes 'Maintenance des données', 'Maintenance données', 'Offres/réervations', 'Centre info', 'Évaluations' (selected), and 'Modules complémentaires'. A left sidebar contains 'Menu', 'Évaluations', 'Aperçu', and 'Évaluations' (selected). The main content area is titled 'Évaluations' and features a 'Résumé évaluation' (Evaluation Summary) section. This summary includes a 'Résumé score' (Summary score) of 4.6, labeled as 'Excellent' with a smiley face icon. It also shows 'Évaluation moyenne' (Average evaluation) as 4.6, 'Nombre d'évaluations' (Number of evaluations) as 18, and 'Recommandé' (Recommended) as 94% (17). To the right, a 'Types de visiteurs' (Visitor types) table shows: 'Autres' (6% (1)), 'En couple' (78% (14)), and 'En famille' (17% (3)). Below the summary is a 'Filtre' (Filter) section with 'Date du' and 'Date au' date pickers. The main part of the interface is a table of individual evaluations with columns for 'Pseudonyme', 'Type de client', 'Recommander', 'Évaluation moyenne', 'Satisfaction', and 'Date'. The table contains 8 rows of data.

↳ Pseudonyme	↳ Type de client	↳ Recommander	↳ Évaluation moyenne	Satisfaction	↳ Date
	En famille	Oui	4,8	😊 Excellent	
	En couple	Oui	4,0	😊 Bon	
🗨	En couple	Oui	4,0	😊 Bon	
🗨	En couple	Oui	4,6	😊 Excellent	
	En couple	Oui	4,0	😊 Bon	
	En couple	Oui	5,0	😊 Excellent	
🗨	En couple	Oui	5,0	😊 Excellent	
	En couple	Oui	4,6	😊 Excellent	

# DISTRIBUTION DES OFFRES

## UN ENJEU DE VISIBILITÉ PLUS QUE DE RENTABILITÉ

La majorité de nos agences immobilières se distribuent aujourd'hui avec l'intermédiaire de prestataires comme Pop Connect : **attention à l'impact sur le prix final affiché en ligne !**

45 plateformes de distributeurs en lignes sont connectées par Feratel dont Airbnb, Booking.com, Abritel, Bestfewo, Holidu, etc

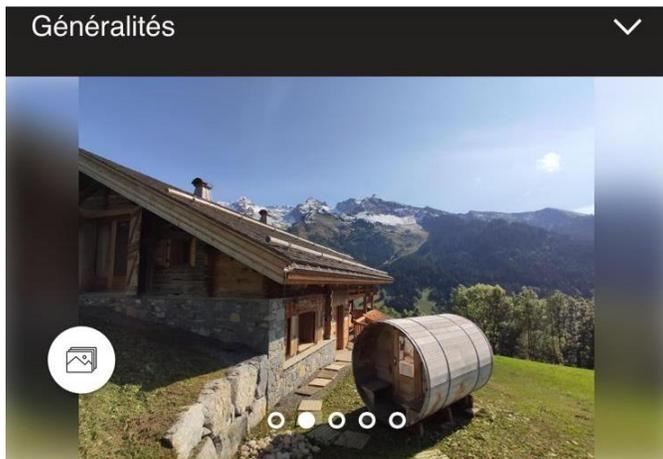
### Markup : le sujet à surveiller !

Commission des plateformes entre 15% et 18%  
+ la commission Feratel de 2%  
+ une très faible commission de la centrale  
/ pas de frais de dossier  
- de rentabilité  
+ de visibilité pour toucher certains marchés  
= un tarif qui varie de 25 à 30%

**Calculateur du markup mis à disposition de nos hébergeurs**

# EXEMPLE D'OFFRES

laclusaz.com



## Chalet La Douceur



La Clusaz [Montrer sur la carte](#)

## Chalet au coeur de la nature

Le Chalet La Douceur est une vieille ferme rénovée située sur les verdoyants alpages de La Clusaz avec une splendide vue sur la combe du Fernuy, le massif de Balme et la chaîne des Aravis.

Le chalet se trouve à 3 minutes en voiture du départ des remontées mécaniques de Balme (ski de piste à La Clusaz). Il se trouve également à 5 minutes en voiture du magnifique



# La Clusaz

Centrale de Réservation



La Clusaz [Montrer sur la carte](#)  
**Muguet 5 - Scetbon** ★★  
Location

à partir de  
**427,00 €**  
par séjour

[Voir détails >](#)



La Clusaz [Montrer sur la carte](#)  
**Chalet Sausalito** ★★★★★  
Location | Chalet individuel

à partir de  
**2 965,00 €**  
par séjour

[Voir détails >](#)

Arrivée	1 juin 2024	📅	
Départ	8 juin 2024	📅	
Voyageurs	2	Unités	1
<a href="#">Vérifier disponibilités</a>			
<a href="#">Réinitialiser la recherche</a>			

Chercher nom [^](#)

Priv [^](#)

306 hébergements pour vous

[Vue liste](#)

[Carte](#)

Tri : [Recommandé](#) [Prix ▲](#) [Évaluation ▼](#) [Distance ▲](#)

[EUR ▼](#)



La Clusaz [Montrer sur la carte](#)  
**Le Busserole 7** ★★★

à partir de  
**568,40 €**  
par séjour



La Clusaz [Montrer sur la carte](#)  
**Tavailleurs 1** ★★★★★

à partir de  
**959,00 €**  
par séjour



La Clusaz [Montrer sur la carte](#)  
**La Grande Torche 3** ★★★

à partir de  
**896,40 €**  
par séjour

# AFFICHAGE CARTE

Arrivée 1 juin 2024 

Départ 8 juin 2024 

Voyageurs 2 Unités 1

**Vérifier disponibilités**

[Réinitialiser la recherche](#)

Chercher nom 

Nom hébergement 

Prix 



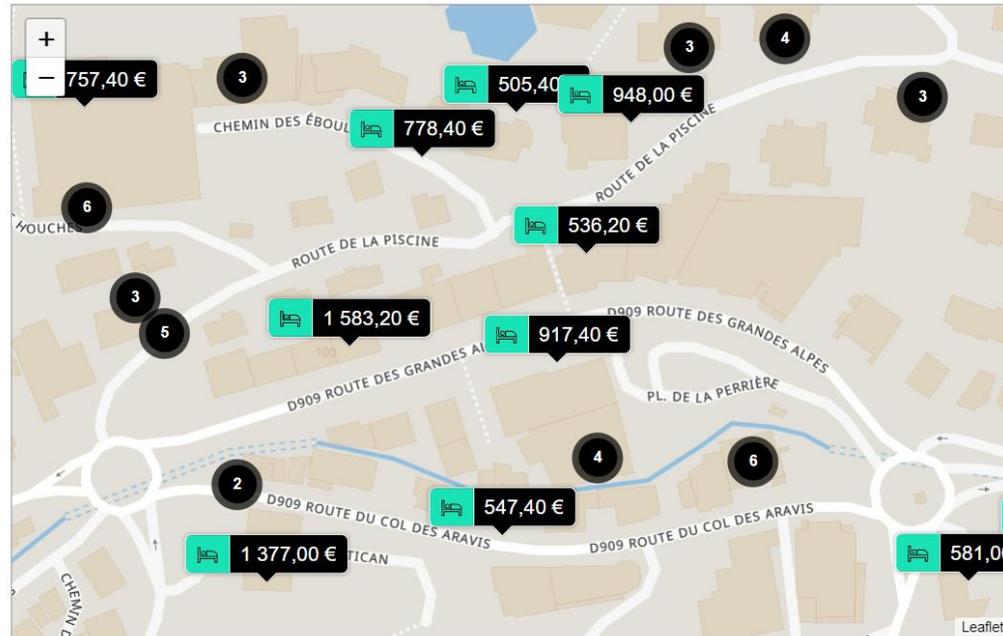
€ 280 € 11164

306 hébergements pour vous

Vue liste

Vue tuiles

[< Retour à la liste](#)



**Hôtel Carlina** ★★ ★

à partir de  
**757,40 €**  
par séjour

 757,40 €



Eté | Famille | Enfants | Sport &...

### Séjour en famille avec Pass activité

- ✔ Votre logement
- ✔ -20€ sur votre Pass...

Se ressourcer en famille !

Prix à partir de  
**148,00 €**  
par personne

Arrivée dès:  
**06/07/2024**



Eté | Famille | Printemps | ...

### En vacances avec votre animal de compagnie

- ✔ Hébergement Dog Friendly
- ✔ Nature
- ✔ Dépaysement

Envie d'un séjour avec votre fidèle ami ?

Arrivée dès:  
**Aujourd'hui**



Sport & Nature

### Votre week-end VTT à La Clusaz

- ✔ Votre logement
- ✔ -20€ sur votre Pass...
- ✔ Votre carte de randonnées...

Faites le plein d'énergie !

Arrivée dès:  
**15/06/2024**



Eté | Week-end | Famille | ...

### Séjour : Balade au clair de lune

- ✔ Votre hébergement
- ✔ Une montée en télésiège
- ✔ Un livret : Balade en Famille

Un moment hors du temps

Prix à partir de  
**72,83 €**  
par personne

Arrivée dès:  
**27/06/2024**

- Maintenance des données
- Offres/réservations
- Statistiques
- Évaluations
- Modules complémentaire

Menu

- Maintenance des données
  - Aperçu**
- Disponibilités & prix
  - Calendrier
  - Maintenance période
  - Paramètres par défaut
- Données de base
  - Données générales
  - Descriptifs
  - Images & vidéos
  - Équipement

## Aperçu

### Score de contenu

Aperçu [Comparer avec autres](#)

Tavaillons 1



✓ Excellent ! La qualité des données est parfaite.

⚠ Quelques configurations ne sont pas complètes. [i](#)

[Vérifier](#)

✓ Quelques images pourraient être améliorées.

[Vérifier](#)

### Accès rapide

Maintenance rapide pour plusieurs produits **NOUVEAU** ✓

[Maintenance période](#) permet la mise à jour simultanée pour plusieurs produits pour une

## Réservations

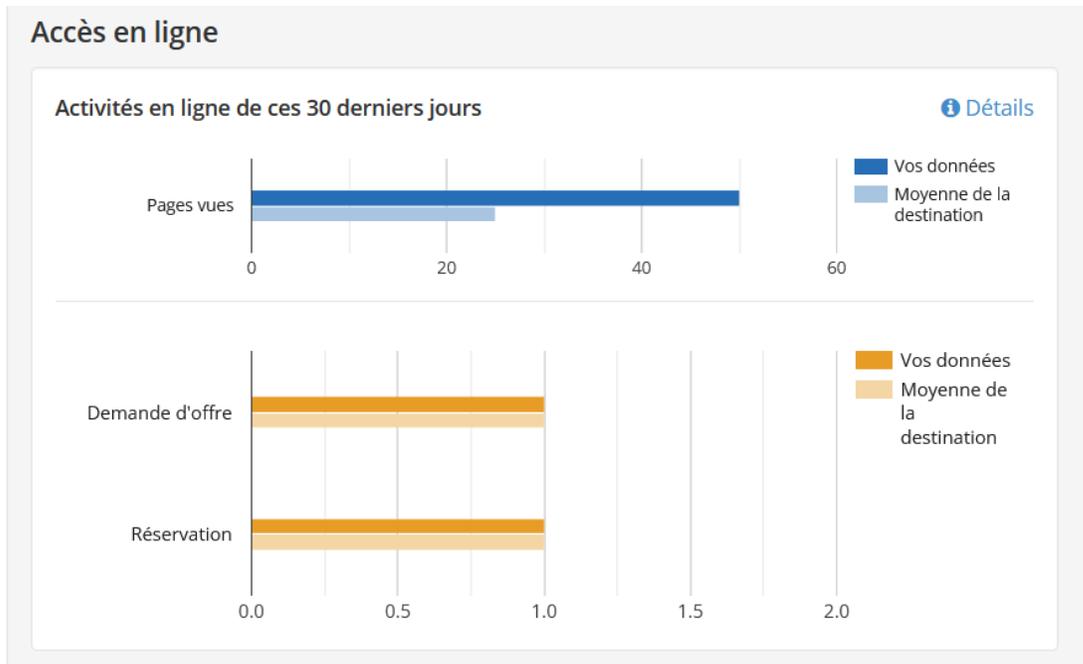
[Afficher infos pour cette page](#) | [Aide](#)

[Filtre](#)

N° Dossier	Type	Client	Arrivée	Départ	Adulte/ enfant	Prix	Date
LP4913297	R	Julien	sa, 15/02/2025	sa, 22/02/2025	2 / 2	EUR 1576,40	24/05/2024 7:18

10 entrées par page, 1 au total

[Légende](#)

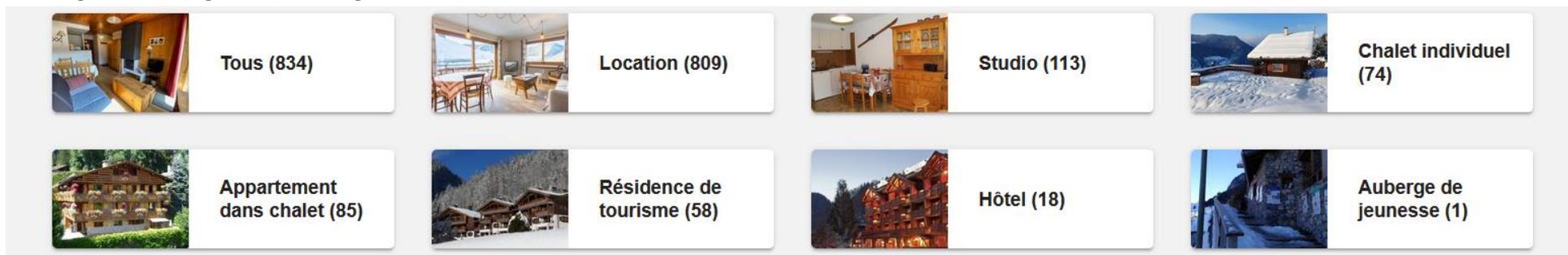


# SEGMENTATION DE L'OFFRE



 Connexion / S'enregistrer

Affichage en ligne par groupes thématiques :



Différents filtres de recherche :

Type d'hébergement	
<input type="checkbox"/> Location	809
<input type="checkbox"/> Studio	113
<input type="checkbox"/> Chalet individuel	74
<input type="checkbox"/> Appartement dans chalet	85
<input type="checkbox"/> Résidence de tourisme	58
<input type="checkbox"/> Hôtel	18
<input type="checkbox"/> Auberge de jeunesse	1
<input type="checkbox"/> Chambre d'hôtes	2
<input type="checkbox"/> Camping	1

Caractéristiques	
<input type="checkbox"/> Animaux domestiques bienvenus	79
<input type="checkbox"/> Animaux sur demande	133
<input type="checkbox"/> Loueurs particuliers	135
<input type="checkbox"/> WiFi	446
<input type="checkbox"/> Parking voitures	82
<input type="checkbox"/> Balcon	384
<input type="checkbox"/> Terrasse	221
<input type="checkbox"/> Jardin	35
<input type="checkbox"/> A 300 m maxi des pistes	130
<input type="checkbox"/> Equipement bébé	92
<input type="checkbox"/> Linge inclus	22
<input type="checkbox"/> Accessible aux personnes à mobilité réduite	56
<b>Montrer moins ▲</b>	

Nombre de chambres	
<input type="checkbox"/> 1 chambre	214
<input type="checkbox"/> 2 chambres	213
<input type="checkbox"/> 3 chambres	113
<input type="checkbox"/> 4 ou plus de chambres	100

Étoiles et plus	
<input type="checkbox"/> 5 étoiles	38
<input type="checkbox"/> 4 étoiles	124
<input type="checkbox"/> 3 étoiles	371
<input type="checkbox"/> 2 étoiles	299
<input type="checkbox"/> 1 étoile	7

# ACTIVÉS SÈCHES

Connectivité Yoplanning

Notification aux prestataires par mail ou SMS

de 

à 

**Vérifier disponibilité**

Vous pouvez supprimer vos paramètres de filtre pour voir un plus grand nombre de résultats.: [Montrer tous les résultats](#)

## 4 expériences pour vous

Tri : **Recommandé** Prix ▲ Nom ▲ Distance ▲ EUR ▼

**Vos filtres** ^

Patrimoine & Culture locale 4

[Supprimer les filtres](#)

**Type (1)** ^

Pleine nature 1

Patrimoine & Culture locale 4

Sport Adrénaline & Sensations 4



Patrimoine & Culture locale  
**Hameau des Alpes**

à partir de  
**7,00 €**



Patrimoine & Culture locale  
**Balade Botanique**

à partir de  
**18,00 €**



Patrimoine & Culture locale  
**Visite guidée du village spéciale enfant**

à partir de  
**5,00 €**

# COMMERCIALISATION D'ACTIVITÉ PROPRE

HÉBERGEMENTS ACTIVITÉS OFFRES SPÉCIALES



## Hameau des Alpes

Prestataire : Hameau Des Alpes (Plus de détails)

La Clusaz est une étape incontournable pour qui s'intéresse au patrimoine montagnard. En plus des visites du village organisées par les Guides du patrimoine et des visites de fermes, le « Hameau des Alpes » vous accueille toute l'année à deux pas du centre village, au bord du

Montrer plus

Hameau des ...  
à partir de 7,00 €

Vérifier disponibilité

mai 2024

lu	ma	me	je	ve	sa	di
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Choisir heure  
14:00

Tarif normal

1 7,00 €

Tarif réduit

1 4,00 €

Tarif famille 2 adultes & 2 enfants 5-12 ans

0 16,00 €

Total 11,00 €

## Vos expériences / tickets / articles



### 1x Hameau des Alpes | Tarif normal

Hameau Des Alpes  
24/05/2024, 14:00

7,00 €

Annulation gratuite !  
Actuellement, l'annulation est gratuite !



### 1x Hameau des Alpes | Tarif réduit

Hameau Des Alpes  
24/05/2024, 14:00

4,00 €

Annulation gratuite !  
Actuellement, l'annulation est gratuite !

## Votre paiement

### Paiement

Centrale de réservation de La Clusaz 11,00 €  
À payer maintenant

Le montant indiqué sera débité de votre carte de crédit.

Oui, veuillez me tenir informé(e) des nouveautés de La Clusaz. Je pourrai révoquer cet accord à tout moment.

\* J'ai lu et j'accepte les conditions ci-dessous :  
**Annulation** de Centrale de réservation de La Clusaz  
**CGV** de Centrale de réservation de La Clusaz

Sous-total 11,00 €

Pas de frais de réservation

Total 11,00 €

Finaliser ma réservation

# COMMERCIALISATION D'ACTIVITÉ PROPRE

## Réservations

[Afficher infos pour cette page](#) | [Aide](#)

**▼ Filtre**

01/05/2024  31/05/2024  Arrivée Départ Date x  [Info](#)

Numéro transaction de/à

Nom client

Nom objet  ▼

Produits  ▼

Recherche transactions expirées

↕ N° Dossier	↕ Type	↕ Client	↕ Arrivée	↕ Départ	Adulte/enfant	Prix	↕ Date	
52785/1 HDA	R	<del>XXXXXXXXXX</del>	di, 19/05/2024 di, 19/05/2024	di, 19/05/2024 di, 19/05/2024	 0 / 0  0 / 0	EUR 4,00 EUR 16,00	21/05/2024 9:43	
52775/1 HDA	R	<del>XXXXXXXXXX</del>	di, 19/05/2024	di, 19/05/2024	 0 / 0	EUR 14,00	16/05/2024 9:48	
52763/1 HDA	R	<del>XXXXXXXXXX</del>	sa, 11/05/2024	sa, 11/05/2024	 0 / 0	EUR 16,00	13/05/2024 8:10	
52761/1	R	<del>XXXXXXXXXX</del>	sa, 11/05/2024	sa, 11/05/2024	 0 / 0	EUR 14,00	13/05/2024 8:10	



# La Clusaz

Centrale de Réservation

DES QUESTIONS ?

