

Conseils et prérequis pour se lancer dans la réservation en ligne en direct via l'ORC

1. Avoir un site Web et/ou une page Facebook

Mon site internet

Attractif, actuel

- Un contenu textes soigné et des photos de qualité ;
- Une mise à jour régulière des contenus pour optimiser votre référencement naturel.

Organisé

Maîtrisez le placement des **Call To Action** (boutons d'appels à l'action) tels ceux pour vous contacter et réserver en ligne.

Responsive

L'affichage de son contenu doit s'adapter à la lecture sur smartphone et sur tablette.

Accès à votre site

Assurez-vous que vous avez les accès au CMS, l'outil de gestion de votre site web (*vous ou l'agence qui l'a conçu*) afin de pouvoir y installer le module de réservation.

Ma page Facebook

- Votre page Facebook doit être **animée** (min. 1 post par semaine) ;
- Vidéos, photos de qualité, **infos** sur la région et les **événements** privés et publics proches de votre établissement ;
- Insérez-y le **bouton de réservation** elloha pour générer des réservations directes via ce canal.

Ma page Google My Business

- Votre page GMB doit être la **plus complète possible** (descriptif, photos, ...) ;
- Publiez-y les événements et/ou les offres spéciales que vous proposez à vos clients ;
- **Synchronisez** votre compte GMB et votre compte ORC/elloha et donnez ainsi la possibilité de réservation directe via ce canal ;
- Maximisez les **mots-clés** pour optimiser la recherche sur Google.



Maximisez vos réservations directes en multipliant vos canaux de visibilité



+



+



+



Soignez votre réputation en ligne en répondant à tous les avis des clients, qu'ils soient positifs ou négatifs.

2. Avoir une offre claire et structurée

Les consommateurs (les touristes) souhaitent poser un acte d'achat 24h/24.

Il est donc essentiel de proposer à la réservation en ligne :

- vos **formules standards** les plus demandées ;
- **qui correspondent à votre public cible de référence** (pour les demandes plus spécifiques, le client prendra contact avec vous en direct) ;

Choisissez une **dénomination explicite** pour vos formules et veillez à avoir **des tarifs clairs** (le prix comprend/ne comprend pas).

3. Avoir une grille tarifaire souple

Hébergements :

- **des tarifs à la nuit** (vous pouvez toutefois imposer un nombre minimum de nuits) ;
- **une grille tarifaire simple** : max. 4 tarifs basés sur des périodes de fréquentation (Ex : la semaine, le WE/les vacances scolaires, les jours fériés ou les congés de fin d'année) ou des saisons (basse, moyenne et haute saison) ;
- **des jours d'arrivée et de départ flexibles** ;
- **une durée de séjour flexible**.

Activités :

- **des tarifs clairs, faciles à comprendre** et qui ne sont pas conditionnés par d'autres achats ;
- une grille tarifaire **limitée aux billets/formules les plus courants**.

4. Des conditions générales de vente et des conditions d'annulation

- **Souples**, adaptées à la réservation en ligne ;
- Qui regroupent tous les **éléments essentiels à la conclusion du contrat** (modalités de paiement, conditions d'annulation, règlement d'ordre intérieur, ...).

5. Être ouvert à la réservation instantanée et définitive

Donnez au client la possibilité d'opérer son **paiement en ligne à la réservation** !

Vous avez besoin d'aide ou de conseils pour améliorer certains points ?

L'équipe e-commerce de Wallonie Belgique Tourisme et ses partenaires sont à votre disposition pour vous aider. Nous vous proposons des **formations** adaptées à vos besoins et vos attentes.

Pour vous inscrire à une séance de présentation de l'Outil Régional de Commercialisation (ORC) by elloha ou toute information sur notre plan de formations*, rendez-vous sur notre site orc.walloniebelgiquetourisme.be



Pour toute information sur la législation touristique en vigueur, consultez le site <https://www.tourismewallonie.be/> du Commissariat Général au Tourisme (CGT) ou demandez conseil à votre Association professionnelle.

Contact

Wallonie Belgique Tourisme asbl (VISITWallonia)

Service e-commerce • Tel. : 081/84.41.67 • orc@wbtourisme.be

* L'accès aux formations est réservé à nos adhérents.