

L'ORC

Votre autonomie commerciale



Comment adhérer à l'ORC ?

Rendez-vous sur orc.walloniebelgique tourisme.be pour faire votre demande d'adhésion*.

Notre équipe et nos relais de terrain vous accompagneront dans la formation à votre outil et vous offriront des conseils personnalisés en fonction de vos besoins.

Une question ?

L'équipe e-commerce de Wallonie Belgique Tourisme est à votre disposition :
orc@wbtourisme.be
081/84 41 67

VISITWallonia.be
Tout pour s'évader!

Une initiative de Wallonie Belgique Tourisme en étroite collaboration avec le Commissariat Général au Tourisme, les Fédérations touristiques provinciales, les Maisons du Tourisme et les Associations professionnelles.

*L'ORC est accessible à tous les opérateurs touristiques du secteur wallon en ordre avec la législation en vigueur dans leur secteur d'activité.

digital
wallonia
.be



VISITWallonia.be

L'ORC



La solution de réservation en ligne pour les hébergements touristiques wallons



- Développez vos ventes en ligne et en direct
- Limitez les commissions sur vos ventes
- Augmentez votre visibilité et vos canaux de vente
- Offrez l'accès à votre offre 24h/24
- Simplifiez votre gestion quotidienne



L'Outil Régional de Commercialisation

La solution de vente en ligne développée en exclusivité pour le secteur touristique wallon

L'ORC, c'est quoi ?

Vous gérez un hôtel, un gîte, un meublé de tourisme, une chambre d'hôtes ou encore un camping ?

Wallonie Belgique Tourisme et son partenaire technique elloha vous proposent d'adhérer à l'Outil Régional de Commercialisation (ORC).

L'ORC est un module de réservation adapté au secteur touristique, performant, sécurisé et multilingue, à installer facilement sur votre site internet afin de proposer en direct la réservation en ligne de votre hébergement.

S'inscrire dans notre projet e-commerce wallon, c'est bénéficier de nombreux avantages !

- Recevoir un maximum de **réservations en direct** et **augmenter vos marges bénéficiaires** ;
- **développer votre réseau de vente** et **bénéficier de nouveaux canaux de distribution gratuits** grâce au relais de votre offre sur le site visitwallonia.be et de nos partenaires locaux ;
- profiter d'un **tarif d'adhésion attractif** pour vous équiper d'une solution performante ;
- bénéficier d'un **accompagnement personnalisé, de conseils et de formations gratuites** pour réussir votre transition numérique et avoir une utilisation optimale de votre outil ;
- participer à nos campagnes de promotion sur internet et les réseaux sociaux.

Pourquoi se vendre en ligne ?

Le consommateur d'aujourd'hui souhaite réserver son séjour de partout, à tout moment ! Pour ce faire, il veut :

- **Un accès à votre offre 24h/24 et disposer d'informations en temps réel sur**
 - les disponibilités,
 - les prix, les promotions et les services disponibles,
 - les conditions générales de vente et d'annulation.
- **la possibilité d'effectuer son paiement en ligne dans un univers sécurisé ;**
- **des textes et des photos de qualité ;**
- **un partage d'expériences.**



Elloha, un outil unique, de nombreuses fonctionnalités pour...

- Vous vendre en ligne sur votre **site internet**, votre **page Facebook** et sur notre réseau partenaire grâce à la conciergerie ;
- centraliser et gérer vos réservations en ligne et hors ligne via un **planning unique** ;
- mettre en place rapidement des **actions commerciales** et optimiser votre taux de d'occupation ;
- suivre vos réservations de n'importe où et en permanence grâce à l'**application mobile** ;
- éditer des **factures** et des **devis** ;
- créer et vendre des **cartes** et **chèques cadeaux** ;
- consulter vos **statistiques** de réservations.



L'Organisation Mondiale du Tourisme a distingué elloha comme la startup la plus innovante au monde dans la catégorie «Propulsion du Tourisme et DeepTech» ! (déc 2021)

stripe

La solution de paiement en ligne sécurisée intégrée à votre interface pour encaisser les paiements*



*3% de frais financiers sont appliqués sur les montants prélevés par le système.

120€

HTVA/an

-50% pour les membres de WBT

Adhésion au pack standard GOLD

Selon vos besoins, des options « à la carte » sont proposées par elloha à un tarif avantageux (hors TVA) :

Diamond

25€ /mois

Synchroniser vos réservations sur les différentes plateformes internationales avec le Channel Manager, et éviter toute surréservation.



Crystal

25€ /mois

Réaliser un site internet commercial responsive en quelques clics grâce aux informations encodées dans votre backoffice elloha.

Platinum

32⁵⁰€ /mois

Optimiser votre suivi clientèle grâce aux outils d'e-mailing, de création de mails pré- et post-séjour. Gestion des avis clients et upsell.

+ les fonctionnalités des options Diamond et Crystal

Connexion entre cubilis et elloha sans frais supplémentaire.

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.