

Atelier n° 3

La relation client

Utiliser les bons outils pour mieux la dynamiser

Mars 2019

team

AUXOIS

Tour de table



La relation client...
...et vous

Faisons connaissance

Déroulé de l'atelier

Au sommaire de cet atelier ...

- ❖ Qu'est-ce que la Gestion de la Relation Client et pourquoi s'y intéresser ?
- ❖ Protection des données personnelles
RGPD, les grands principes
- ❖ Optimiser sa relation client : cas pratiques

La gestion de la relation client, c'est quoi ?

La Gestion Relation Client (GRC) :

“C'est l'ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter, analyser les informations relatives aux clients et aux prospects, dans le but de les fidéliser en leur offrant ou proposant des services”

Source : Wikipédia



Plusieurs objectifs :

- Mieux **comprendre** vos clients et les **fidéliser**
- Mieux **adapter et personnaliser** vos produits et services

Pourquoi gérer sa relation client ?

97 % des consommateurs considèrent la qualité du service client comme un critère important dans le choix d'une marque.

Les clients sont prêts à payer **jusqu'à 10 % de plus** pour un même produit si le service est meilleur.

Un client satisfait du service rendu en parle à **9 à 12 personnes** autour de lui.

Un client mécontent du service en parle jusqu'à **20 personnes** autour de lui.

Source : RelationClientMag.fr et Le Service client pour les Nuls

Pourquoi gérer sa relation client ?

Pour se démarquer et provoquer l'acte d'achat !

Parce que l'offre concurrentielle est importante

Parce que le client a le pouvoir de ne pas acheter chez vous

Parce que le client sait faire jouer la concurrence

Parce que le client recherche des produits adaptés à ses attentes

Pourquoi gérer sa relation client ?

**Les critères de choix d'un client
ne sont pas que financiers**

Le client prend donc aussi en compte :

- L'écoute**
- La reconnaissance**
- La réactivité**



Pourquoi gérer sa relation client ?

Communiquer avec le client pour...

AVANT

- Séduire
- Informer
- Rassurer
- Vendre



PENDANT

- Accueillir
- Servir
- Conseiller



APRÈS

- Remercier
- Susciter les avis
- Fidéliser

La relation client vous permet...

D'être proche de vos clients

D'adapter et personnaliser ses produits et services



De bâtir une relation globale et profitable sur du long terme

Fidéliser des clients coûte moins cher qu'en acquérir de nouveaux !!!

Pourquoi gérer sa relation client ?

Optimiser sa relation client permet de développer :

Son activité



Son chiffre d'affaires



Le client en 2019...

- Il veut TOUT et TOUT DE SUITE
- Il attend de la réactivité, de l'instantanéité
- Il aime être valorisé
- Il attend qu'on lui facilite la vie
- Il veut être traité en V.I.P.
- Il est flemmard
- Il se fie aux avis consommateurs



Mettez-vous à la place du client !

Le client est partout...

SITES INTERNET

COURRIERS, NEWSLETTERS

APPLICATIONS ET
MOBILES

SITES D'AVIS

RÉSEAUX SOCIAUX

TÉLÉPHONE, SMS

MAIL, CHAT, VISIO



L'HUMAIN

L'importance de la relation client

- **La relation client est essentielle dans la stratégie d'accueil**
- **Il faut être dans la prévenance, l'attention et anticiper !**
- **L'accueil numérique est essentiel et aussi important que l'humain**
- **Co-création entre prestataires et offices de tourisme : renforcer sa collaboration**
- **S'inspirer de ce que font les GAFA-NATU...
pour qui la relation client est une priorité**



Google, Apple, Facebook, Amazon, Netflix, Airbnb, Tesla, Uber



- **L'impact émotionnel d'une relation client est très important.** Il permet de fidéliser, d'avoir une bonne réputation et donc de gagner de l'argent !



Les clés de la relation client

Qualité

Instantanéité

Personnalisation

Rassurer

Humain



La protection des données personnelles

RGPD

Rappel des règles à respecter



Qu'est-ce que le RGPD ?

« Règlement Général sur la Protection des Données »

(en anglais « General Data Protection Regulation » ou GDPR)

Règlement européen entré en vigueur le 25 mai 2018 encadrant le traitement des données personnelles sur le territoire de l'UE.

Il s'inscrit dans la continuité de la Loi française « Informatique et Libertés » de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant.



Les buts :

- Garantir le respect des droits et de la vie privée des personnes
- Renforcer la transparence et la confiance entre les entreprises et leurs clients
- Harmoniser les règles en Europe en offrant un cadre juridique unique aux professionnels

Définitions :

- **Donnée personnelle :** « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ».
- **Traitement de données personnelles :** « opération, ou ensemble d'opérations, portant sur des données personnelles, quel que soit le procédé utilisé (collecte, enregistrement, organisation, conservation, adaptation, modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement) ». Le traitement n'est pas nécessairement informatisé (fichiers papier également concernés). Il doit avoir un objectif précis, qui doit lui-même être légal et légitime au regard de votre activité professionnelle.

Qu'est-ce que le RGPD ?

Qui est concerné ?

Toutes les entreprises, organismes publics et associations des 28 états membres de l'UE qui collectent des données à caractère personnel sur les résidents européens sont concernés. Pas de critère de taille, d'implantation ou d'activité. Le RGPD concerne aussi les sous-traitants qui traitent des données personnelles pour le compte d'autres organismes.



Quelles données sont concernées ?

Toutes les données personnelles qui ont pu être collectées par les entreprises et les acteurs institutionnels. Il s'agit des **données qui permettent, d'une manière ou d'une autre, d'identifier une personne physique**. Ces données concernent les clients et le personnel.



Il existe deux natures de données :

- **Les données non-sensibles** : *noms, prénoms, dates de naissance, âge, sexe...*
- **Les données sensibles** : *informations sur la santé, la génétique, la vie/l'orientation sexuelle ou encore les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, les convictions religieuses/philosophiques...*
(en principe : interdiction de traitement)

La notion de "donnée" recouvre aussi : *emails, images, adresses personnelles et professionnelles, numéros de téléphone, d'identification, de comptes, position GPS, adresse IP des ordinateurs, etc.*

Les principes du RGPD

6 principes fondamentaux dans le traitement des données :

1. Licéité, loyauté et transparence

Caractère licite définit par :

Consentement, nécessité à l'exécution d'un contrat, obligation légale, sauvegarde des intérêts vitaux, exécution d'une mission d'intérêt public, intérêts légitimes du responsable de traitement.

Focus sur la notion de consentement :

C'est un acte positif clair (impossible de le déduire) ; en cas de multiples finalités du traitement, obligation de recueillir le consentement pour chacune d'entre elles. La preuve du consentement incombe au responsable du traitement ; obligation de démontrer que les personnes ont obtenu une information claire, intelligible et accessible et ont donné leur consentement au traitement les concernant. Le consentement peut être retiré à tout moment par les personnes le demandant.

Loyauté et transparence :

Obligation de fournir des informations claires et sans ambiguïté sur le traitement des données, ses modalités de collecte, ses finalités ainsi que la durée de conservation des données. Ces informations doivent être accessibles par tous, via des documents contractuels, des formulaires de collecte ou les pages "privacy" des sites web.

Les principes du RGPD

6 principes fondamentaux dans le traitement des données

1. Licéité, loyauté et transparence

Renforcement des droits liés à la transparence : le client peut maîtriser ses données via différents droits.

- ***Droit d'accès*** : obtenir et vérifier les données détenues (données concernées, durée de conservation, finalité ; possibilité d'obtenir une copie des données traitées).
- ***Droit de rectification*** : rectification des informations inexactes.
- ***Droit de retrait du consentement*** : un individu peut retirer son accord au traitement de ses données.
- ***Droit d'effacement*** : correspond au "droit à l'oubli" ; délais d'un mois pour supprimer les données suite à une demande.
- ***Droit à la portabilité*** : permet à un individu de récupérer les informations qu'il a fournies sous une forme réutilisable pour, le cas échéant, les transférer à un tiers.
- ***Droit d'opposition*** : un individu peut s'opposer à tout moment à ce qu'un organisme utilise certaines de ses données.
- ***Droit de limitation à un traitement*** : un individu peut demander à un organisme de geler temporairement l'utilisation de certaines de ses données.

Les principes du RGPD

6 principes fondamentaux dans le traitement des données

2. Limitation des finalités

Les données doivent être pertinentes par rapport à l'objectif de la collecte. Les finalités doivent être déterminées, explicitées et légitimes ; si la finalité change, le consentement doit à nouveau être recherché.

3. Minimisation des données

Principe de proportionnalité des données : ne collecter que les données dont on a vraiment besoin.

4. Exactitude des données

Les données collectées et traitées doivent être correctes et à jour.

5. Limitation de la conservation

La durée de conservation doit être établie en fonction de la finalité de chaque traitement et ne doit pas excéder le temps nécessaire à la réalisation de cette finalité.

6. Intégrité et confidentialité

Sécurisation des données contre toute menace (mesures de sécurisation informatiques et physiques ; principe de responsabilité des entreprises ou "accountability"). La divulgation, la perte ou destruction, la déformation et l'endommagement doivent être évités. Exemple de mesures pour sécuriser le traitement : chiffrement, cryptage, sauvegarde...

Se préparer en pratique

6 étapes proposées par la CNIL pour se préparer

1. **Désigner un pilote : Délégué à la Protection des Données** (DPO, “Data Protection Officer”). Mission d'information, de conseil et de contrôle en interne. Également en charge de la coopération avec l'autorité de contrôle (CNIL).
2. **Cartographier les traitements de données personnelles** : tenir un **registre des activités de traitement** qui détaille tous les traitements (client et RH).
3. **Prioriser les actions à mener** : s'assurer que seules les **données nécessaires** sont traitées, identifier la **base juridique** sur laquelle se fonde le traitement, réviser les **mentions d'information**, prendre contact auprès des **sous-traitants** et renégocier les contrats, prévoir les modalités d'**exercice des droits** des personnes concernées, vérifier les **mesures de sécurité** mises en place.
4. **Gérer les risques** : réfléchir à la **sécurisation des données**. Réaliser une **analyse d'impact** ou AIPD (description des traitements, évaluation et appréciation des risques, mesures envisagées). En cas d'atteinte à la sécurité des données : informer l'autorité de contrôle dans les 72 h ainsi que les personnes concernées !
5. **Organiser les processus internes** : mettre en place des **procédures** pour garantir en permanence la protection des données. **Sensibiliser et former son personnel, organiser le traitement des réclamations** des personnes, **anticiper la violation des données**.
6. **Documenter la conformité** : établir le **registre des traitements**, rédiger les analyses d'impact, conserver les modèles d'information, décrire les procédures mises en place, conserver les contrats, les preuves de consentement, les notifications en cas de défaillance de sécurité, etc.

4 étapes de mise en conformité

RGPD

PASSER À L'ACTION

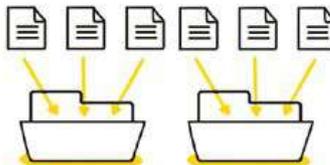
en 4 étapes

1



Constituez un registre de vos traitements de données

2



Faites le tri dans vos données

3



Respectez les droits des personnes

4



Sécurisez vos données

1. **Lister les traitements de données** (fichier client, newsletters, contrats de travail, etc.) + créer une **fiche descriptive pour chaque traitement**. Appuyez-vous sur le [modèle de registre](#).
2. Pour chaque fiche de registre, vérifiez la **finalité de la collecte**, la **catégories de données utilisées**, **qui a accès à ces données**, leur **durée de conservation**.
3. Obligation d'**information** et de **transparence** à l'égard des personnes dont vous traitez les données. Réfléchir aux **modalités d'information des personnes** ([exemples de mentions d'information](#)) ainsi qu'aux **modalités d'exercice de leurs droits** (moyens de contact dédiés).
4. **Garantir au mieux la sécurité des données** : mises à jour de vos antivirus et logiciels, vérification des mots de passe, chiffrement des données...

Les sanctions encourues

La CNIL est l'autorité de contrôle

Vérification dans les locaux des organisations ou en ligne.
Les contrôles sont effectués sur la base d'un programme annuel, des plaintes reçues par la CNIL, ou encore des informations présentes dans les médias.



Approche échelonnée des sanctions administratives selon la nature de la violation

Jusqu'à 20 millions d'euros ou 4 % du chiffre d'affaires mondial (le montant le plus élevé étant retenu) en cas de :

Violation des exigences relatives aux principes essentiels, transfert hors UE, droit d'accès, de rectification, à l'oubli, à la portabilité, d'opposition

Jusqu'à 10 millions d'euros ou 2 % du chiffre d'affaires mondial (le montant le plus élevé étant retenu)

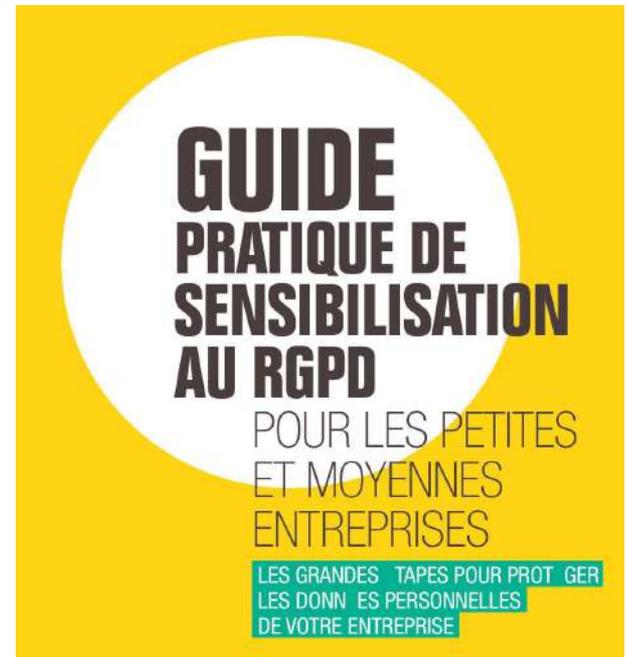
Autres infractions : non tenue du registre d'activité de traitement, non-respect du principe de protection des données dès la conception, absence de notification des violations, etc.

Pour les amendes, les principaux facteurs pris en compte sont :

Nature, gravité et durée de l'infraction / Nombre de personnes affectées / Mesures pour atténuer le dommage / Manquements antérieurs / Degré de coopération

Sources et outils

- [Site Internet de la CNIL](#)
- BPI France, Le LAB et CNIL, [« Guide pratique de sensibilisation au RGPD pour les petites et moyennes entreprises »](#)
- Le Blog Tourisme institutionnel, [« Tourisme & RGPD »](#), mars 2018
- Journal Du Net, [« Le RGPD est là, mais êtes-vous \(vraiment\) au point ? »](#), juillet 2018
- CNIL, [« RGPD : se préparer en 6 étapes »](#)
- CNIL, [« RGPD : par où commencer »](#)
- CNIL, [« Le délégué à la protection des données \(DPO\) »](#)
- CNIL, [« Désigner un délégué à la protection des données \(DPO\) »](#)
- CNIL, [« Le registre des activités de traitement »](#) + [Modèle de registre](#)
- CNIL, [« Sécurité des données »](#)



Optimiser sa relation client

Cas pratiques



La base : le fichier client

Un fichier à compléter avant, pendant et après le séjour

Créer son fichier client

- Infos client (nom, prénom, coordonnées)
- Type de client (famille, couple...)
- Période du séjour
- Services fournis, souhaités

Identifier ses clients

- Profil type de client
- Top 5 des demandes récurrentes
- Panier moyen
- Primo visiteur ou fidèle ?
- Connectés ?

Exploiter son fichier client

- Emails
- Attentions personnalisées durant le séjour
- Avantager les fidèles et influenceurs

Attention, ce fichier client doit être conforme au RGPD !

[Un exemple de fichier client](#)

Optimiser sa relation client par email

Le mail est **l'outil de base** de communication avec vos clients :
séduction, vente, fidélisation

Vos emails peuvent être créés :

Chez votre
fournisseur
d'accès (orange,
sfr...)

Chez votre
prestataire
d'hébergement
(OVH...)

Sur une
plateforme
d'email (gratuite
ou payante)

**Conseil : utilisez de préférence le nom de domaine de votre site Internet.
Utilisez une adresse du type : nomdelastucture@gmail.com ou
infos@nomdelastucture.fr plutôt que monnom@wanadoo.fr**

Optimiser sa relation client par email

Quels outils pour gérer ses emails professionnels ?

Les webmails : interfaces web permettant de consulter et de gérer ses emails en ligne (Gmail, Hotmail, Wanadoo, Orange...)

Les clients messagerie : logiciels installés sur votre ordinateur qui permettent de consulter et de gérer ses emails (Outlook)

Un bon outil de gestion d'email permet de :

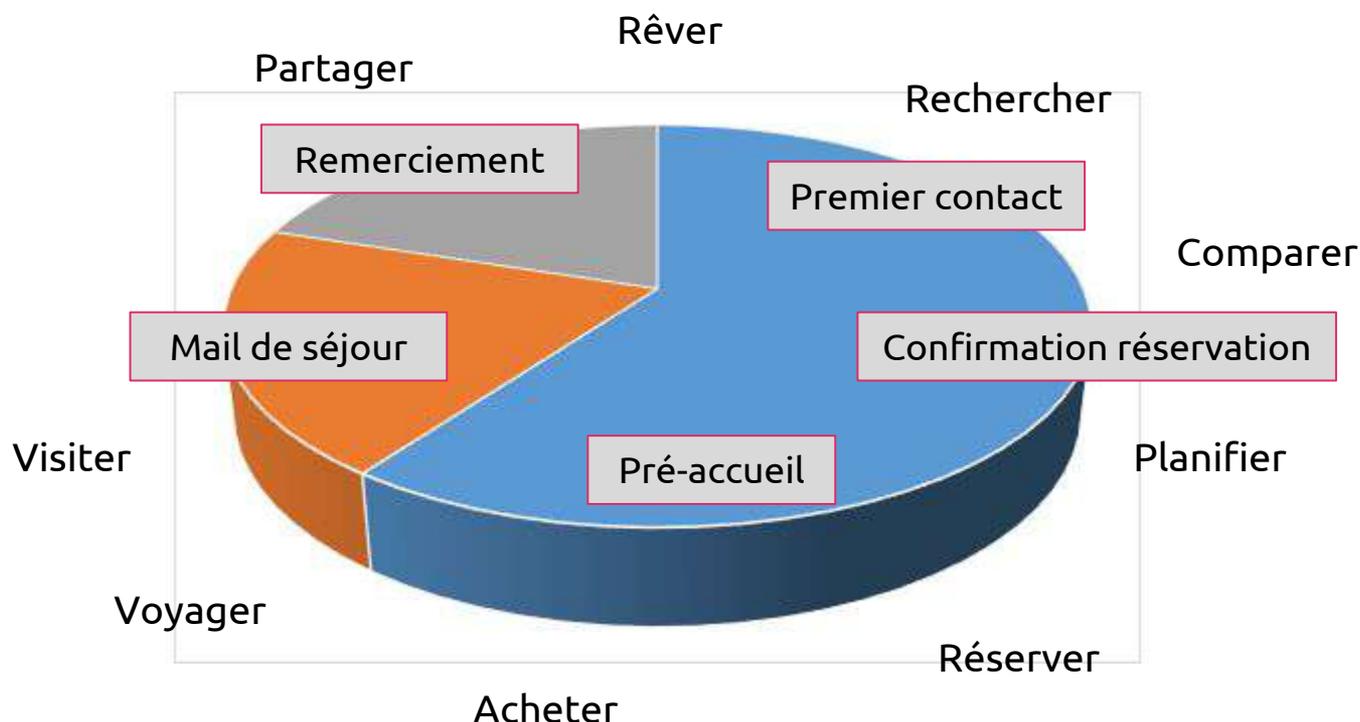
De trier et
d'archiver vos
emails

De créer des
réponses
standardisées

D'insérer
automatiquement
votre signature

Optimiser sa relation client par email

Accompagner le touriste tout au long du séjour par email :



Attention toutefois à ne pas spammer le client...

Certains souhaitent aussi se déconnecter quand ils sont en weekend ou en vacances !

Optimiser sa relation client par email

AVANT LE SÉJOUR

Premier contact :

- Réactivité : en vous attendant le touriste peut être séduit par une autre offre.
- Personnalisation : réponse suivant le profil et la demande du client.
- Promotion : les 5 raisons de choisir ma structure, liens ciblés vers votre site, photos (démarquez-vous !).
- Se vendre avec sa destination : donnez des suggestions d'activités adaptées au profil du client et de la saison.

À vous de jouer, c'est le moment de convaincre !

Exemple

Madame Dupont,

Nous vous remercions pour l'intérêt que vous portez à notre chambre d'hôtes. À cette période de l'année, nous pouvons vous proposer notre chambre familiale :

Descriptif

N'hésitez pas à consulter les [albums photos de notre maison](#).

Sachez que nous mettons à votre disposition, si besoin, un lit parapluie et une chaise pour bébé. Un parking privé vous permettra de stationner votre véhicule à proximité de la maison.

La situation de notre chambre d'hôtes est idéale pour la découverte du pays d'Alésia et de la Seine, et nous vous invitons à consulter le site Internet de l'Office de Tourisme www.alesia-tourisme.net pour plus d'informations sur les visites et activités à découvrir.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, réserver directement sur notre site Internet en cliquant sur l'onglet "[réserver](#)" ou nous recontacter par retour de mail ou par téléphone au 03 80 96 89 13.

En espérant avoir le plaisir de vous accueillir, nous restons disponibles pour tout complément d'informations.

Cordialement,

**CONTACT/SIGNATURE
LIENS RÉSEAUX SOCIAUX**

Optimiser sa relation client par email

AVANT LE SÉJOUR

Le mail de confirmation de réservation :

- Remercier et confirmer.
- Rappel des conditions de réservation.
Faites un récapitulatif précis pour rassurer le client.
- Informer : rappelez-lui quels sont vos services et leurs conditions d'utilisation (wifi, piscine, vélos, ménage, repas...).

Exemple

Madame Dupont,

Nous avons bien reçu votre réservation et vous remercions de votre confiance.

C'est avec plaisir que nous vous attendons donc le 6 juillet en fin d'après-midi pour une durée de 7 nuits. Nous mettons à votre disposition pendant votre séjour une connexion Internet en wifi ainsi qu'un lit parapluie et une chaise pour bébé.

Un parking privé vous permettra de stationner votre véhicule à proximité de la maison.

Sachez que nous proposons, à la demande de nos clients, un repas le jour de votre arrivée ainsi que le jeudi soir.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Cordialement,

**CONTACT/SIGNATURE
LIENS RÉSEAUX SOCIAUX**

Optimiser sa relation client par email

AVANT LE SÉJOUR

Le mail de pré-accueil (3 à 7 jours avant) :

- Rappel personnalisé de la réservation.
- Informations pratiques : heure d'arrivée possible, contact sur place, itinéraire, services...
- Informations sur la destination : météo, évènements, application ou site mobile de la destination, suggestions...
- Les services ++ : location de voitures sur place, vélos...
- Rappelez que vous êtes à sa disposition.

Exemple

Madame Dupont,

Nous sommes ravis de vous accueillir prochainement à “la Maison du Bois joli”.

À quelques jours de votre arrivée, nous avons pensé que ces informations vous seraient utiles :

Nous vous attendons entre 16h et 19h, le vendredi 6 juillet et voici le numéro de portable auquel vous pouvez nous joindre dans l'heure précédant votre arrivée : 06 01 02 03 04.

Voici notre adresse précise : “Maison du Bois joli”, 12 rue du Pré vert, 21390 PRÉCY-SOUS-THIL ; mais vous vous pouvez directement [calculer votre itinéraire ici](#).

Une fois sur place, nous vous conseillons de vous rendre à l'Office de Tourisme où vous trouverez toutes les informations utiles au bon déroulement de votre séjour.

En pièce jointe, vous trouverez le planning des animations de la semaine où vous séjournerez chez nous.

Dans l'attente de votre arrivée, nous restons à votre entière disposition pour tout complément d'information.

Cordialement,

**CONTACT/SIGNATURE
LIENS RÉSEAUX SOCIAUX**

Optimiser sa relation client par email

PENDANT LE SÉJOUR

Mail de séjour (optionnel) :

- Souhaitez-lui la bienvenue !
- Proposez-lui de consulter brochures/site Internet de l'Office de Tourisme pour plus d'information sur la destination.
- Si vous n'avez pas de connexion wifi, indiquez-lui les points d'accès.
- Informez sur les actualités "C'est ce soir, si ça vous intéresse..." / "C'est un temps idéal pour..."

Optimiser sa relation client par email

APRÈS LE SÉJOUR

Mail de remerciement :

- Remerciez le client de sa venue.
- Proposez-lui de garder le contact et de suivre votre actualité (*blog, Facebook, newsletter...*).
- Proposez lui de partager ses photos souvenir sur les réseaux sociaux (les siens et les vôtres).
- Demandez lui ses recommandations pour améliorer la qualité de votre accueil et de vos prestations (*questionnaire de satisfaction*).
- Proposez lui de laisser un avis en ligne sur un site dont vous maîtrisez la fiche (*TripAdvisor*).

Exemple



Chère Madame, Cher Monsieur,

Nous sommes très heureux que vous ayez choisi de séjourner au Château de Chailly.

Nous espérons que votre séjour s'est déroulé selon votre convenance et que nos équipes ont su vous apporter une entière satisfaction.

Il est important pour nous de connaître vos sentiments à l'égard de la qualité de notre service. Pour cela, n'hésitez pas à nous transmettre vos impressions sur la page [Tripadvisor du château de Chailly](#).

Vos encouragements nous sont précieux et ils sont une grande source de motivation pour les équipes du Château de Chailly. Nous vous remercions par avance pour le temps que vous voudriez bien y consacrer.

Afin de bénéficier d'avantages et de ne manquer aucune opportunité, n'hésitez pas à rejoindre [notre page Facebook](#).

Nous vous prions de croire, Chère Madame, Cher Monsieur, en l'expression de notre parfaite considération et nous espérons vous revoir très bientôt à Chailly.

Claudine Babonnet

Pourquoi questionner les clients ?



Les avis clients servent à mesurer l'opinion des clients

→ *Pour plus d'infos : Atelier n° 2 TeamAuxois 2017-2018*

« *Les avis clients : gérer et tirer partie de sa réputation en ligne* »

L'essentiel :

- Gérer sa e-réputation
- Répondre à tous les avis (surtout les mauvais) de manière personnalisée
- Motiver la collecte d'avis pour créer du lien avec ses clients et s'améliorer
- Valoriser ses avis pour valoriser vos clients et vous faire de la pub

Outil : le questionnaire satisfaction pour mesurer l'expérience vécue

Il permet :

- d'évaluer la qualité de l'accueil, des services et prestations en vue de les améliorer
- d'établir le profil de vos clients (statistiques)
- de mettre en avant les points forts de vos prestations appréciées par vos clients
- de proposer des communications et offres mieux ciblées

emercieme... x TEAMAUXOIS Atelier... x ANT - Atelier E-réput... x Résultats Google Rec... x Votre avi

Rechercher

erie de composant... Sites suggérés Google Facebook (5) http://www.bpbfc.ban...

Accueil - Votre avis sur nos Hôtels

VOTRE AVIS SUR NOS HÔTELS

Cher client, afin de mieux vous servir, Contact Hôtel vous invite à compléter ce questionnaire et vous remerciera de vos commentaires.

Seul opposant de votre part, Contact Hôtel est susceptible de vous adresser par courrier électronique des informations et/ou des offres promotionnelles sur les hôtels du Groupe. Conformément à la loi informatique et liberté (art.34 loi n°78-17 du 6 janvier 1978), vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de suppression et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez exercer ce droit en nous adressant un courriel électronique contenant votre nom, votre prénom, votre adresse e-mail à l'adresse suivante : qualite@contact-hotel.com ou par simple courrier à l'adresse suivante : Contact Hôtel - 32 Boulevard Victor Hugo - 10000 Troyes

Programme de fidélité
+++ **CONTACT & Moi**
6 points 21 récompenses
12 points 54 récompenses
Unique en France!
+ D'INFOS

TOUTES LES OFFRES ET BONS PLANS

PARTAGEZ ! Facebook G+

RESTEZ INFORMÉ ! Notre newsletter, nos ouvertures exceptionnelles, etc.
votre email [input type="text"] OK

Contact Hôtel sur Facebook Twitter Instagram

Comment jugez-vous l'accueil ?

Accès et signalisation Excellent Bien Moyen Insuffisant Pas d'avis

Respect de la réservation Excellent Bien Moyen Insuffisant Pas d'avis

Courtoisie et chaleur de l'accueil Excellent Bien Moyen Insuffisant Pas d'avis

<http://satisfaction.contact-hotel.com/>



Outils pour la relation client

Nous vous proposons maintenant quelques focus sur différents outils à utiliser pour votre relation client

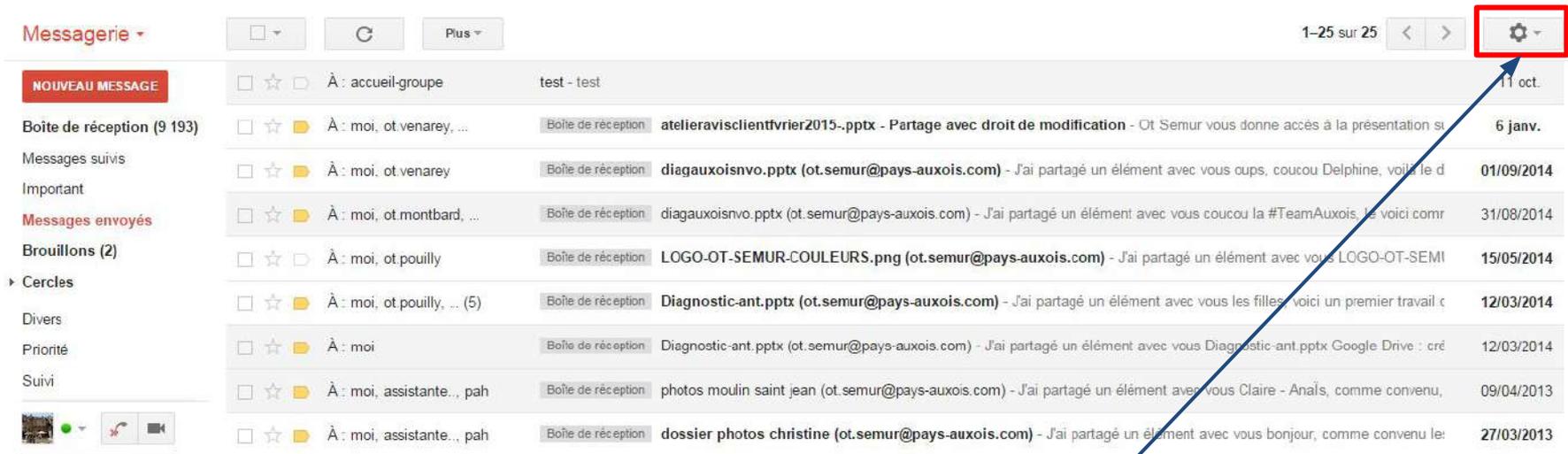
Quels exemples souhaitez-vous aborder en priorité ?

- Création d'une signature personnalisée
- Création d'une réponse standardisée
- Création d'un formulaire
(questionnaire de satisfaction, formulaire de réservation...)
- Création d'un agenda



Créer une signature

Créer une signature personnalisée avec Gmail



The screenshot shows the Gmail interface. On the left, there is a sidebar with navigation options: 'Messagerie', 'NOUVEAU MESSAGE', 'Boîte de réception (9 193)', 'Messages suivis', 'Important', 'Messages envoyés', 'Brouillons (2)', 'Cercles', 'Divers', 'Priorité', and 'Suivi'. The main area displays a list of emails. At the top right of the email list, there is a settings gear icon highlighted with a red box. A blue arrow points from this gear icon to a text box at the bottom of the page.

Actions	À	Objet	Date
<input type="checkbox"/> ☆ □	À : accueil-groupe	test - test	11 oct.
<input type="checkbox"/> ☆ □	À : moi, ot.venarey, ...	Boîte de réception atelieravisclientfvrier2015-.pptx - Partage avec droit de modification - Ot Semur vous donne accès à la présentation s	6 janv.
<input type="checkbox"/> ☆ □	À : moi, ot.venarey	Boîte de réception diagauxoisnvo.pptx (ot.semur@pays-auxois.com) - J'ai partagé un élément avec vous oups, coucou Delphine, voilà le d	01/09/2014
<input type="checkbox"/> ☆ □	À : moi, ot.montbard, ...	Boîte de réception diagauxoisnvo.pptx (ot.semur@pays-auxois.com) - J'ai partagé un élément avec vous coucou la #TeamAuxois, le voici comr	31/08/2014
<input type="checkbox"/> ☆ □	À : moi, ot.pouilly	Boîte de réception LOGO-OT-SEMUR-COULEURS.png (ot.semur@pays-auxois.com) - J'ai partagé un élément avec vous LOGO-OT-SEMI	15/05/2014
<input type="checkbox"/> ☆ □	À : moi, ot.pouilly, ... (5)	Boîte de réception Diagnostic-ant.pptx (ot.semur@pays-auxois.com) - J'ai partagé un élément avec vous les filles, voici un premier travail c	12/03/2014
<input type="checkbox"/> ☆ □	À : moi	Boîte de réception Diagnostic-ant.pptx (ot.semur@pays-auxois.com) - J'ai partagé un élément avec vous Diagnostic-ant.pptx Google Drive : cré	12/03/2014
<input type="checkbox"/> ☆ □	À : moi, assistante..., pah	Boîte de réception photos moulin saint jean (ot.semur@pays-auxois.com) - J'ai partagé un élément avec vous Claire - Anals, comme convenu,	09/04/2013
<input type="checkbox"/> ☆ □	À : moi, assistante..., pah	Boîte de réception dossier photos christine (ot.semur@pays-auxois.com) - J'ai partagé un élément avec vous bonjour, comme convenu le:	27/03/2013

Ouvrez l'onglet et cliquez sur "Paramètres"

Créer une signature

Messagerie ▾

Paramètres

NOUVEAU MESSAGE

Boîte de réception (9 193)

Messages suivis

Important

Messages envoyés

Brouillons (2)

Cercles

Divers

Priorité

Suivi



Rechercher des contact

● Précý Tourisme

● Catherine MIRAT...

● Gwendoline PETIT

Général

Libellés

Boîte de réception

Comptes

Filtres et adresses bloquées

Transfert et POP/IMAP

Chat

Labos

Hors connexion

Thèmes

Langue

Langue d'affichage de Messagerie Pays-auxois.com : Français

Modifier les paramètres de langue pour les autres produits Google

Afficher toutes les options linguistiques

Numéros de téléphone :

Code de pays par défaut : France

Taille maximale de page :

Afficher 50 conversations par page

Afficher 250 contacts par page

Images :

Toujours afficher les images externes - [En savoir plus](#)

Demander confirmation avant d'afficher des images externes

Mode de réponse par défaut :

[En savoir plus](#)

Répondre

Répondre à tous

Style par défaut du texte :

(Utilisez le bouton "Supprimer la mise en forme" de la barre d'outils pour rétablir le style de texte par défaut.)

Sans Serif T A Ix

Voici à quoi ressemblera le corps de votre texte.

Mode Conversation :

(regroupe les e-mails par objet)

Mode Conversation activé

Mode Conversation désactivé

Cliquez sur "Général"

Créer une signature

Insérez vos liens

Insérez vos images

Messagerie ▾

Paramètres

NOUVEAU MESSAGE

Boîte de réception (9 245)

Messages suivis

Important

Messages envoyés

Brouillons (4)

▾ Cercles

Divers

Priorité

Suivi

Plus ▾

Général Libellés Boîte de réception Comptes Filtres et adresses bloquées Transfert et POP/IMAP Chat Labos Hors connexion Thèmes

Widget Participants :

[En savoir plus](#)

Afficher le widget Participants - Affichez des informations sur les participants à droite de chaque conversation.

Masquer le widget Participants

Ajouter des contacts pour la saisie semi-automatique :

Ajouter les nouveaux contacts auxquels j'envoie un message à la liste "Autres contacts" pour saisir semi-automatiquement leur nom à l'avenir

J'ajouterai moi-même les contacts

Signature :

(ajoutée à la fin de tous les messages que vous envoyez)

[En savoir plus](#)

Aucune signature

Largeur f... ▾ 

Écrivez votre texte ici

Insérer cette signature avant le texte des messages précédents dans les réponses et supprimer la ligne "--" qui précède.

Cochez cet élément

Créer une signature

Pour insérer un lien sur une image : sélectionnez l'image et cliquez sur "lien"

Général Libellés Boîte de réception Comptes Filtres et adresses bloquées Transfert et POP/IMAP Chat Labos Hors connexion Thèmes

masquer le widget participants

Ajouter des contacts pour la saisie semi-automatique :

- Ajouter les nouveaux contacts auxquels j'envoie un message à la liste "Autres contacts" pour saisir semi-automatiquement leur nom à l'avenir
- J'ajouterai moi-même les contacts

Signature :

(ajoutée à la fin de tous les messages que vous envoyez)
En savoir plus

Aucune signature

[Signature Editor]

Lien: Accéder au lien : / | Modifier | Supprimer

Image: Petite - Moyenne - Grande - Taille d'origine - Supprimer

27 photo groupe

21140 SEMUR-EN-AUXOIS

Tél : 03 80 97 05 96 - Fax : 03 80 97 08 85

accueil-groupe@tourisme-semur.fr - www.tourisme-semur.fr

ouverture de l'office de tourisme : du lundi au samedi de 9h30 à 12h15 et de

brochure groupes 2016 : <http://www.calameo.com/read/001010750acecdd82f5bc>

livret produits clé en main 2016 : <http://www.calameo.com/read/0010107509d3c>

www.facebook.com/SemurenAuxois.tourisme

<https://twitter.com/Semur21tourisme>

Devez-vous vraiment imprimer ce document? Pensons environnement.

Insérer cette signature avant le texte des messages précédents dans les réponses et supprimer la ligne "-" qui précède.

Puis cliquez sur "Modifier" pour entrer le lien souhaité

Créer une signature

Entrez l'adresse web (URL) dans le champ "Adresse web"

Signature :
(ajoutée à la fin de tous les messages que vous envoyez)
[En savoir plus](#)

Aucune signature

Largeur f... | 



Se
Of
2,
21
Té
ac
ou
br
li
ww
ht
De

Modifier le lien

Texte à afficher :

Lien vers : **À quelle URL ce lien est-il associé ?**

Adresse Web

Adresse e-mail [Tester ce lien](#)

Vous ne savez pas quoi placer dans cette zone ? Tout d'abord, localisez la page Web vers laquelle vous souhaitez créer un lien. (Un [moteur de recherche](#) peut vous être utile.) Ensuite, copiez l'adresse Web située dans la barre d'adresse de votre navigateur, puis collez-la dans le champ ci-dessus.

Insérer cette signature avant le texte des messages précédents dans les réponses et supprimer la ligne -- qui précède.

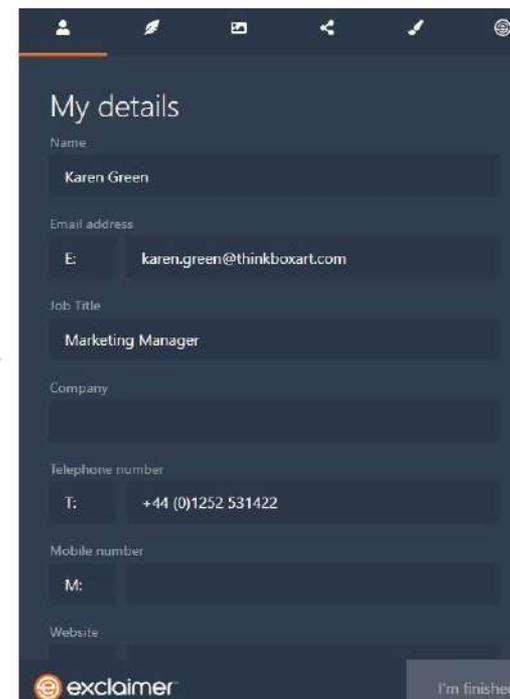
Faites un mail test pour vérifier l'affichage de votre signature

Créer une signature

Créer une signature personnalisée avec d'autres outils

- [My Signature](#)
- [Exclaimer](#)

Deux outils gratuits



Il suffit de **remplir ses coordonnées**, de **mettre sa photo**, de **faire ses réglages selon ses préférences** puis de copier cette signature et de la coller dans les paramètres de sa messagerie (**Paramètres Gmail > rubrique "Signature"**).

Créer une réponse standardisée

Utilité :

- Quand vous êtes absents
- Répondre à des demandes simples et répétitives
- Gain de temps

Différents outils :

- Email standard
- Message de répondeur téléphonique
- Messaging



Focus : le Messaging

Tendance ces dernières années qui s'appuie sur des **systèmes de messagerie instantanée** via Internet et via les réseaux mobiles. Les messageries les plus connues sont : **Messenger** et **WhatsApp** (propriétés de Facebook). Ils permettent d'interagir avec les autres utilisateurs en envoyant des messages, des photos et des sons.



Remplace progressivement le SMS

Tendance très marquée chez les jeunes générations : le messaging et les réseaux sociaux représentent 59 % des échanges, contre 8 % pour les appels.



- **Réactivité essentielle !**

66 % des consommateurs souhaitent une réponse en moins d'une heure sur les réseaux sociaux. Mais en moyenne, le temps de réponse d'une entreprise est de 3 h 42, et 50 % des entreprises françaises ne répondent pas aux demandes sur les réseaux sociaux.

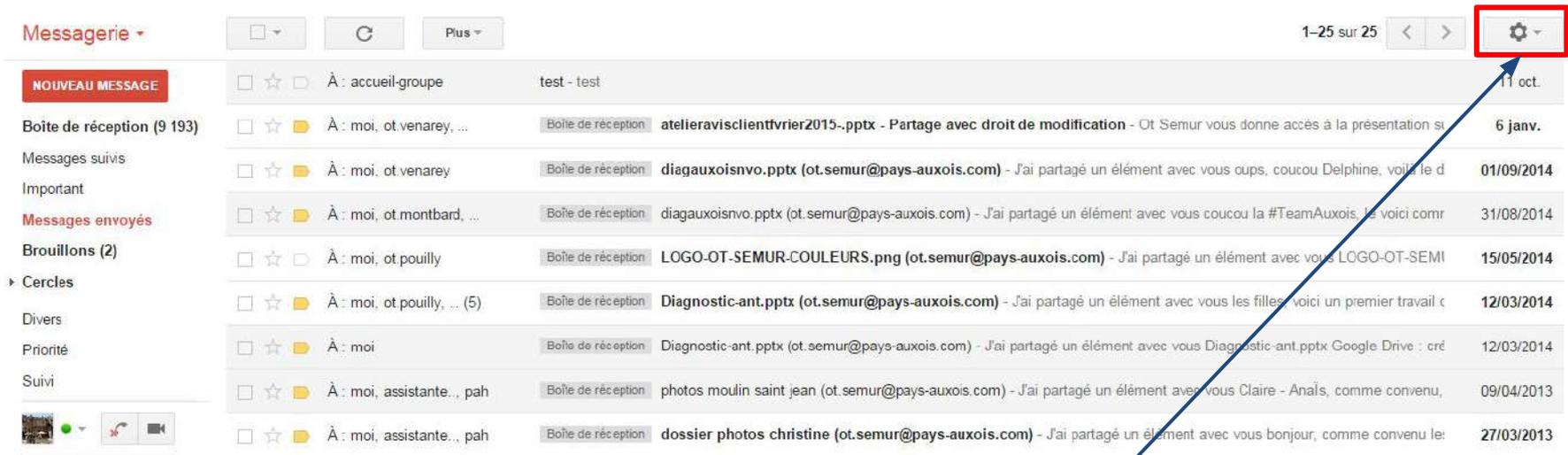
- Il est possible de mettre en place des **réponses automatiques dans Messenger** pour répondre aux demandes les plus simples

→ Mode d'emploi avec [iAdvize](#)

Créer une réponse standardisée

Créer une réponse standardisée avec Gmail

Ouvrez les paramètres de votre “messagerie”



The screenshot shows the Gmail interface with the settings gear icon highlighted in a red box. An arrow points from this icon to a callout box containing instructions. The interface includes a left sidebar with navigation options like 'NOUVEAU MESSAGE', 'Boîte de réception (9 193)', and 'Cercles'. The main area displays a list of emails with their subjects and dates.

Ouvrez l'onglet et Cliquez sur Paramètres, puis sur Paramètres avancés

➔ Activer les réponses standardisées dans les Paramètres avancés, puis enregistrer.

Créer une réponse standardisée

Cliquez sur **“Nouveau message”** puis rédigez votre message ou collez-le si vous l’avez déjà préparé

Réception Chèque d'acompte

Destinataires

Réception Chèque d'acompte

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre chèque d'acompte suite à votre réservation d'une chambre pour la période du 3 au 4 août prochain....

Envoyer

Enregistré

Cliquez sur les trois points verticaux, puis sur réponses standardisées

Réception Chèque d'acompte

Destinataires

Réception Chèque d'acompte

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre chèque d'acompte suite à votre réservation d'une chambre pour la

Insérer

Réception chèque ...

Enregistrer

Réception chèque ...

Nouvelle réponse standardisée...

Supprimer

Réception chèque ...

Plein écran par défaut

Réponses standardisées ▶

Libellé ▶

Mode Texte brut

Imprimer

Vérifier l'orthographe

Envoyer

Enregistré

Cliquez sur nouvelle réponse standardisée et la nommer

Créer une réponse standardisée

Pour l'utiliser, cliquez sur **“Nouveau message”** puis sur les trois points verticaux, puis **“réponses standardisée”** puis **“Insérer”** et cliquer sur **“envoyer”**

The screenshot shows an email composition window titled "Réception Chèque d'acompte". The recipient is "Réception Chèque d'acompte" and the salutation is "Madame, Monsieur,". The body text reads: "Nous accusons réception de votre chèque d'acompte suite à votre réservation d'une chambre pour la". A context menu is open over the text, with a blue arrow pointing to the "Insérer" option. The menu includes options like "Réception chèque ...", "Enregistrer", "Nouvelle réponse standardisée...", and "Supprimer". A secondary menu is also visible, showing "Réponses standardisées" selected, with sub-options "Libellé" and "Mode Texte brut". At the bottom, there is an "Envoyer" button and a toolbar with icons for text formatting, attachments, and images. The status bar at the bottom right shows "Enregistré" and a trash icon.

Création d'un formulaire en ligne

1. Accéder à Google Forms



Tout Google avec un seul compte

Connectez-vous pour accéder à Gmail.

A screenshot of the Google login interface. It features a grey circular profile icon placeholder at the top. Below it is a text input field with the placeholder text "Saisissez votre adresse e-mail". Underneath the input field is a blue button labeled "Suivant". At the bottom right of the form area, there is a link that says "Besoin d'aide ?".

[Créer un compte](#)



Se connecter à sa boîte
aux lettres électroniques
Google

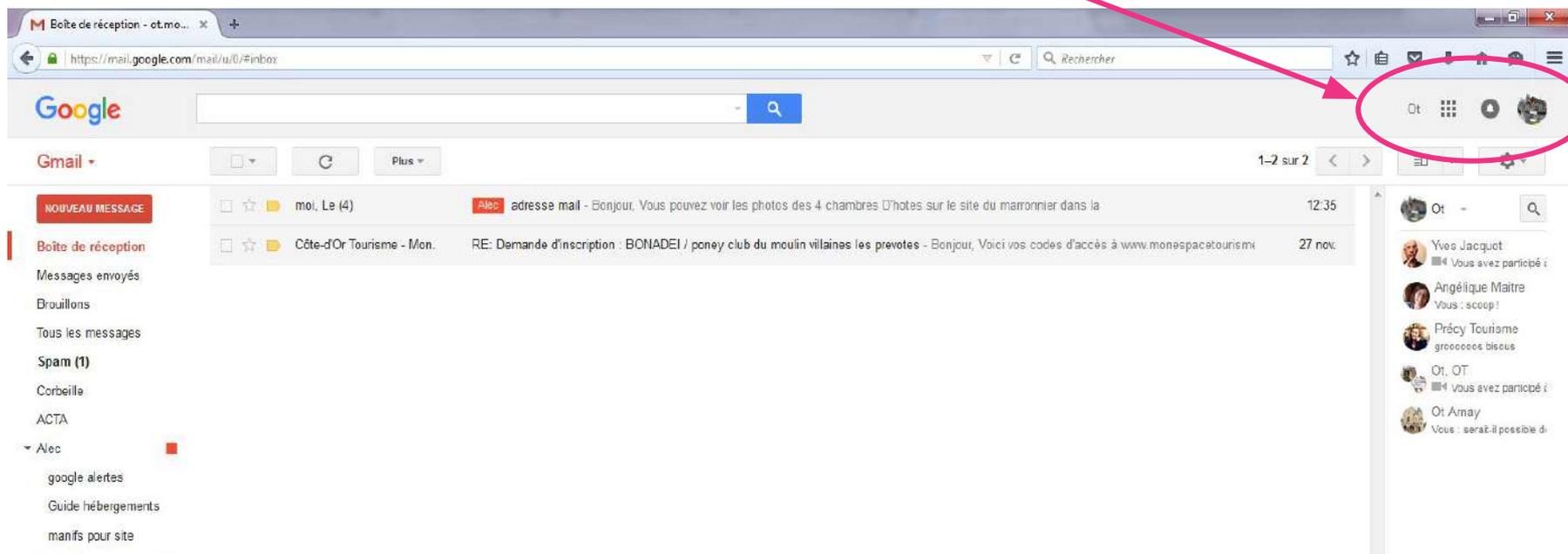
www.gmail.com

Et sinon, une alternative libre à Google Forms pour créer des formulaires/questionnaires : [Framaforms](#)

Création d'un formulaire en ligne

1 - Accéder à Google Forms

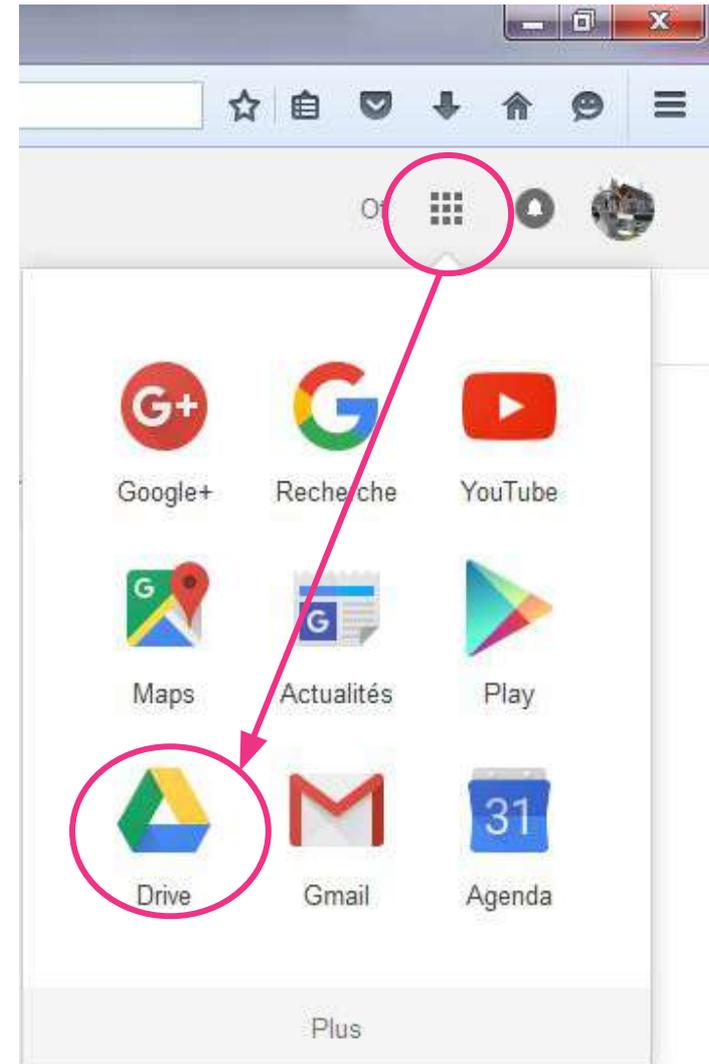
Cliquez dans la zone d'accès aux différents services de votre compte Google



Création d'un formulaire en ligne

1 Accéder à Google Forms

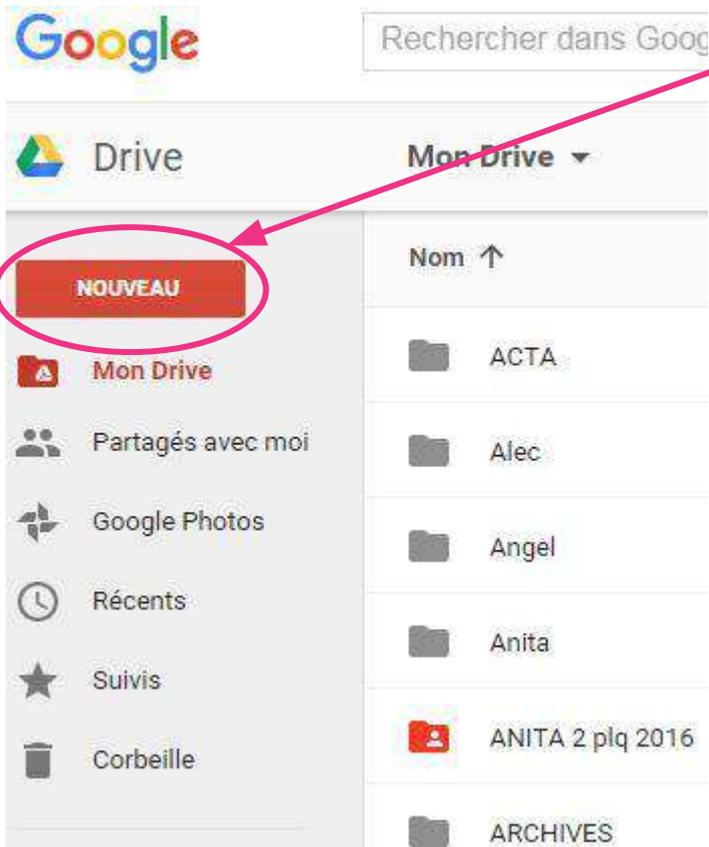
Cliquez sur le menu
"Applications"
et Drive



Création d'un formulaire en ligne

1 Accéder à Google Forms

Cliquez sur "Nouveau"
puis sur Google Forms



Création d'un formulaire en ligne

The screenshot displays a web interface for creating an online form. At the top, a purple header contains a back arrow, the text "Formulaire sans titre", and icons for user, eye, and settings, along with an "ENVOYER" button. Below the header, a white panel titled "Formulaire sans titre" is shown, with tabs for "QUESTIONS" and "RÉPONSES". The panel contains a description field and a question editor. The question is titled "Question sans titre" and is set to "Choix multiples". It lists two options: "Option n° 1" and "Ajouter une option ou AJOUTER 'AUTRE'". At the bottom of the question editor, there are icons for copy, delete, and a toggle for "Obligatoire". A vertical toolbar on the right side of the question editor includes icons for adding, deleting, and editing questions.

← Formulaire sans titre

Accueil Forms

ENVOYER

QUESTIONS RÉPONSES

Formulaire sans titre

Description du formulaire

Question sans titre

Choix multiples

Option n° 1

Ajouter une option ou AJOUTER "AUTRE"

Obligatoire

Création d'un formulaire en ligne

2 - Créer le contenu de votre formulaire

Donnez un titre à votre formulaire

Formulaire sans titre

Changez le type de question

Question sans titre

Choix multiples

Option n°1

Ajouter une option ou AJOUTER "AUTRE"

Obligatoire

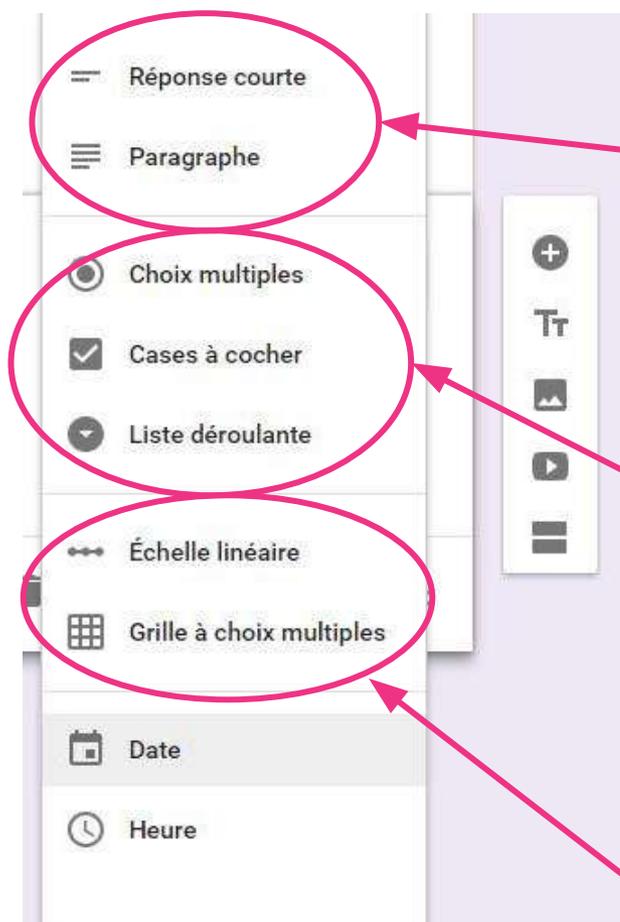
Donnez lui un titre

Rendez la question obligatoire ou non

The screenshot shows a form creation interface with two tabs: 'QUESTIONS' and 'RÉPONSES'. The 'QUESTIONS' tab is active. The main area displays a form titled 'Formulaire sans titre' with a 'Description du formulaire' field below it. Below the description is a question titled 'Question sans titre' with a 'Choix multiples' dropdown menu. The question has two radio button options: 'Option n°1' and 'Ajouter une option ou AJOUTER "AUTRE"'. At the bottom right of the question area, there is an 'Obligatoire' toggle switch. A vertical toolbar on the right side contains icons for adding, editing, deleting, and duplicating questions. Red callout boxes with arrows point to the form title, the question title, the question type dropdown, and the mandatory toggle switch.

Création d'un formulaire en ligne

Les différents types de questions

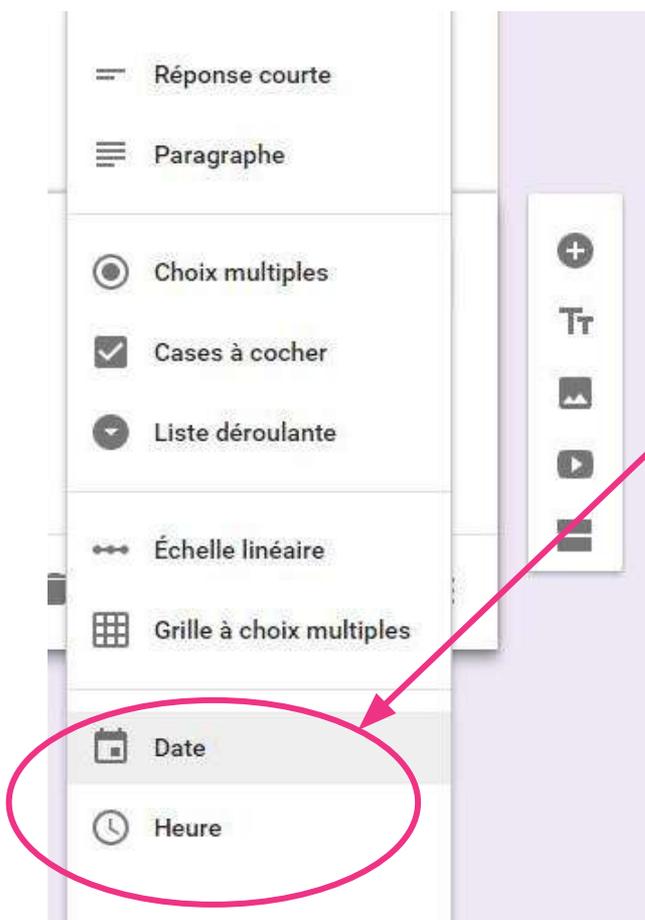


- Réponse courte : 1 ligne de texte
- Paragraphe : réponse texte longue

- Question à choix multiples (1 seule réponse)
- Question avec réponses "cases à cocher" (plusieurs réponses possibles)
- Réponses dans une liste déroulante

- Réponse à choix multiples format échelle linéaire
- Grilles à choix multiples

Création d'un formulaire en ligne



- Intégrez des dates et horaires (ex. dates de réservation)

Création d'un formulaire en ligne

2 - Créer le contenu de votre formulaire

The screenshot shows a form builder interface with two tabs: "QUESTIONS" and "RÉPONSES". The "QUESTIONS" tab is active. The form is titled "Formulaire sans titre" and has a description "Description du formulaire". A question titled "Question sans titre" is being edited. It is a multiple-choice question with two options: "Option n° 1" and "Ajouter une option ou AJOUTER 'AUTRE'". The question type is set to "Choix multiples". At the bottom of the question editor, there are icons for copy, delete, and a toggle for "Obligatoire" (required).

Ajoutez une nouvelle question

Ajoutez un texte entre 2 questions

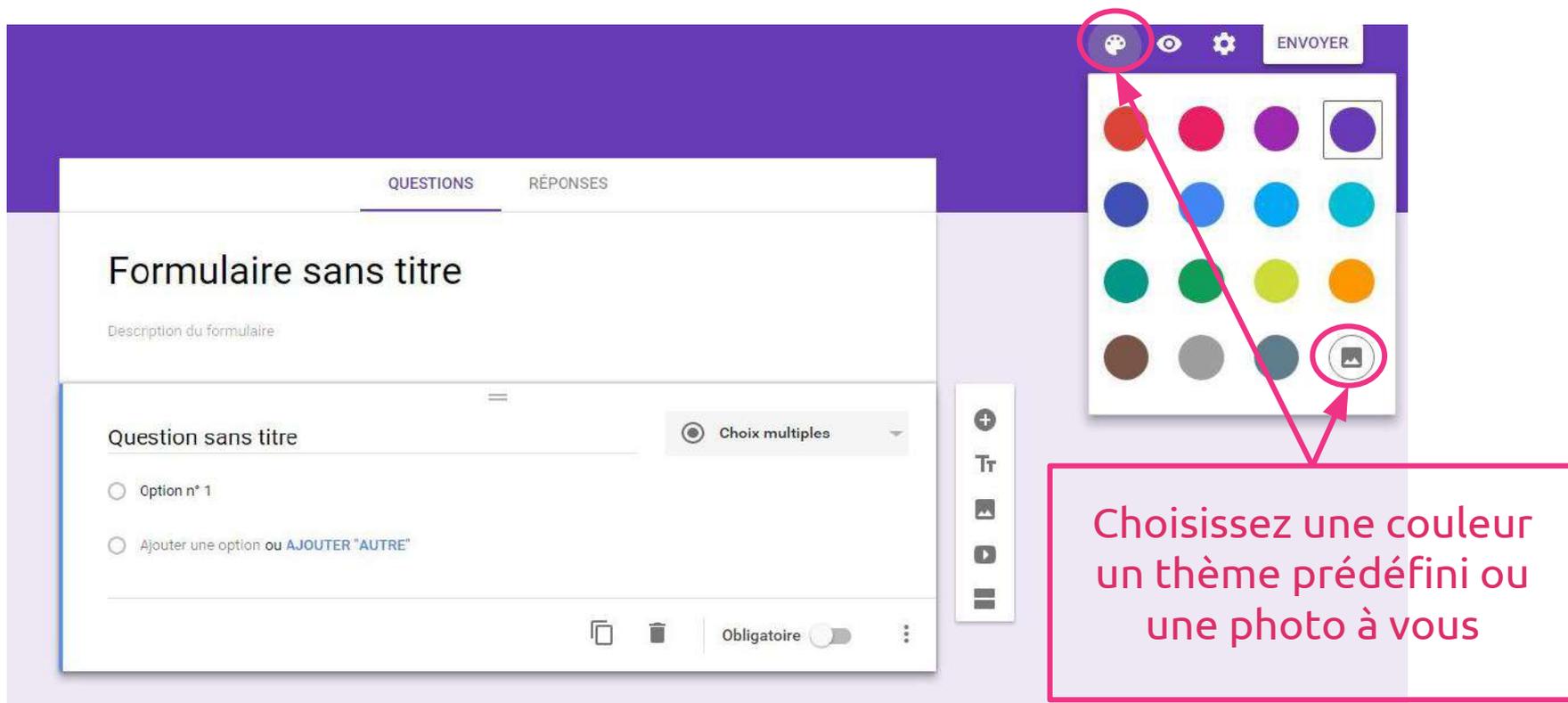
Ajoutez une image

Ajoutez une vidéo

Ajoutez une nouvelle rubrique

Création d'un formulaire en ligne

3 - Mise en forme de votre formulaire

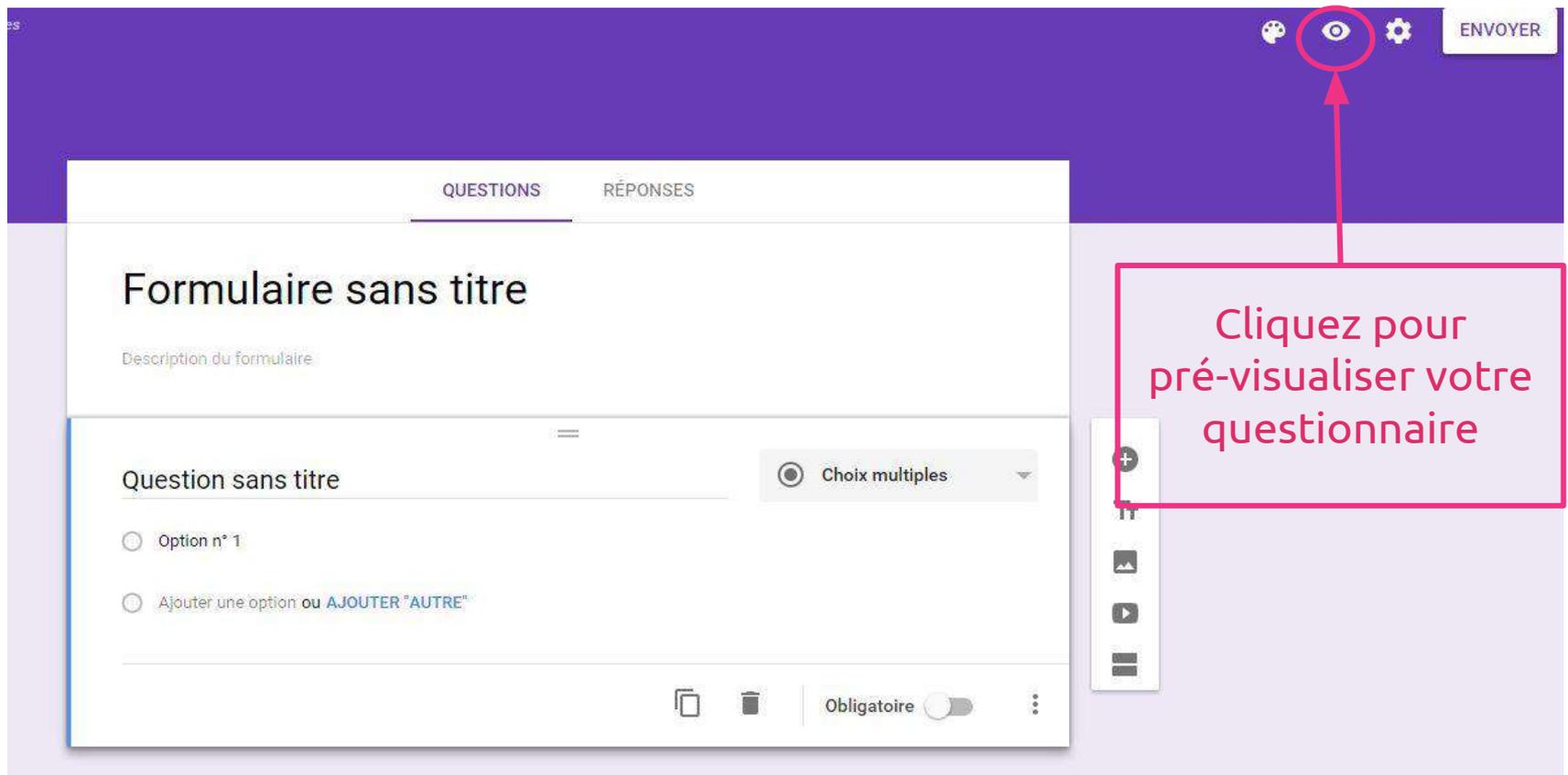


The image shows a form creation interface. On the left, a question editor is visible with the title "Question sans titre" and a dropdown menu set to "Choix multiples". Below the question, there are two radio button options: "Option n° 1" and "Ajouter une option ou AJOUTER 'AUTRE'". At the bottom of the editor, there are icons for cloning, deleting, and a toggle for "Obligatoire".

On the right, a theme selection panel is open, displaying a grid of 20 colored circles. A red circle highlights the top-left icon (a palette), and another red circle highlights the bottom-right icon (a photo). A red arrow points from the palette icon to the photo icon. A text box at the bottom right contains the instruction: "Choisissez une couleur un thème prédéfini ou une photo à vous".

Création d'un formulaire en ligne

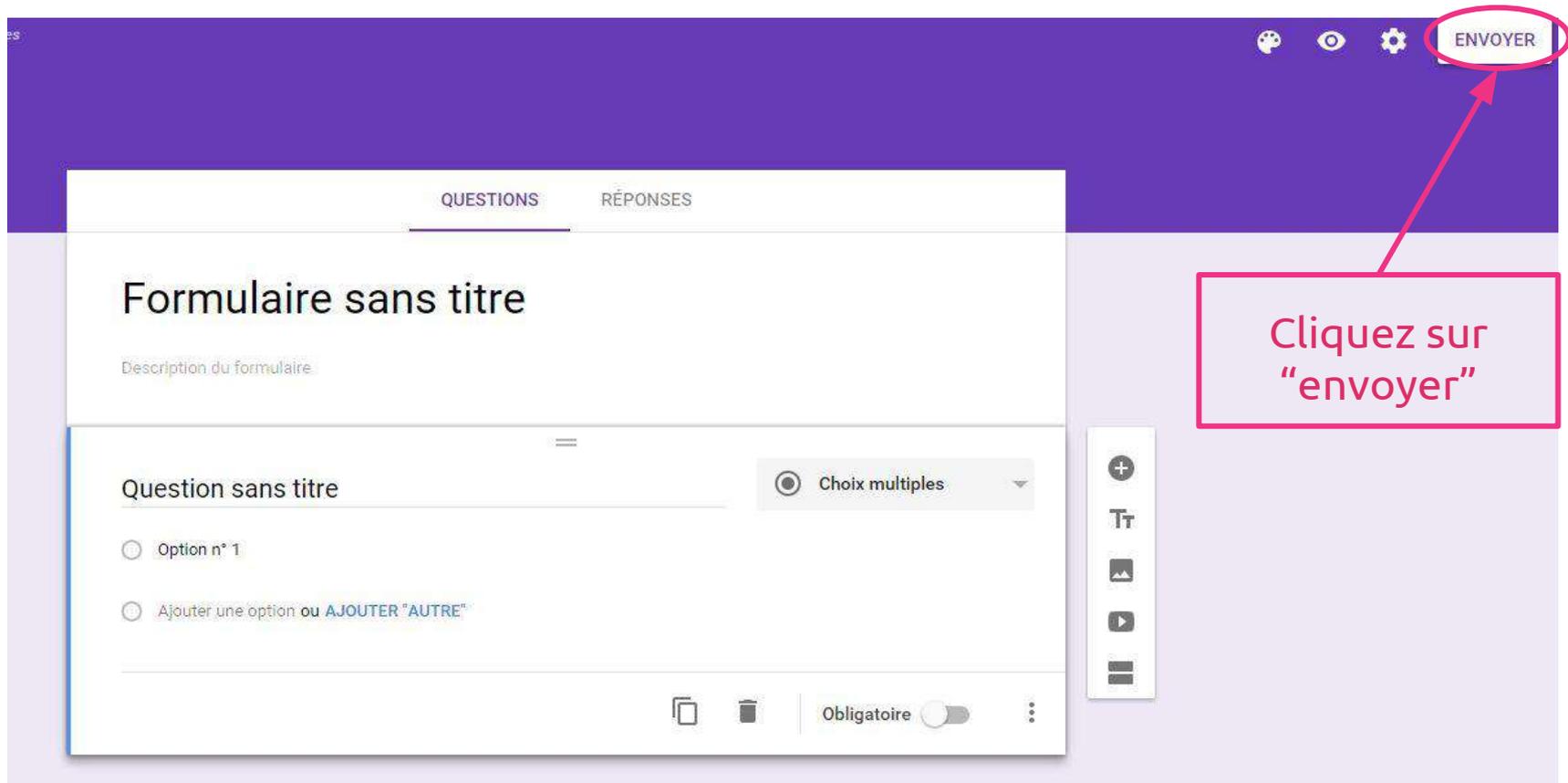
3 - Mise en forme de votre formulaire



The image shows a screenshot of a form creation tool interface. At the top right, there is a navigation bar with icons for a palette, a pre-visualization eye icon (circled in red), a settings gear, and an 'ENVOYER' button. Below this, the main workspace is divided into 'QUESTIONS' and 'RÉPONSES' tabs. The 'QUESTIONS' tab is active, showing a form titled 'Formulaire sans titre' with a description field. Below the title, there is a question editor for 'Question sans titre' with a 'Choix multiples' dropdown menu. The question has two options: 'Option n° 1' and 'Ajouter une option ou AJOUTER "AUTRE"'. At the bottom of the question editor, there are icons for copy, delete, and a toggle for 'Obligatoire'. On the right side, a vertical toolbar contains icons for adding questions, images, videos, and a list view. A red callout box with an arrow pointing to the eye icon contains the text: 'Cliquez pour pré-visualiser votre questionnaire'.

Création d'un formulaire en ligne

4 - Partager votre formulaire



The screenshot shows a web interface for creating a form. At the top right, there is a dark purple header bar containing several icons: a palette, an eye, a gear, and a button labeled 'ENVOYER'. The 'ENVOYER' button is circled in red, and a red arrow points from a text box below to it. The main content area is white and features a tabbed interface with 'QUESTIONS' and 'RÉPONSES' tabs. Below the tabs, the form title is 'Formulaire sans titre' and the description is 'Description du formulaire:'. A question is added with the title 'Question sans titre' and the type 'Choix multiples'. It has two options: 'Option n° 1' and 'Ajouter une option ou AJOUTER "AUTRE"'. At the bottom of the question editor, there are icons for copy, delete, and a toggle for 'Obligatoire'.

ENVOYER

QUESTIONS RÉPONSES

Formulaire sans titre

Description du formulaire:

Question sans titre

Choix multiples

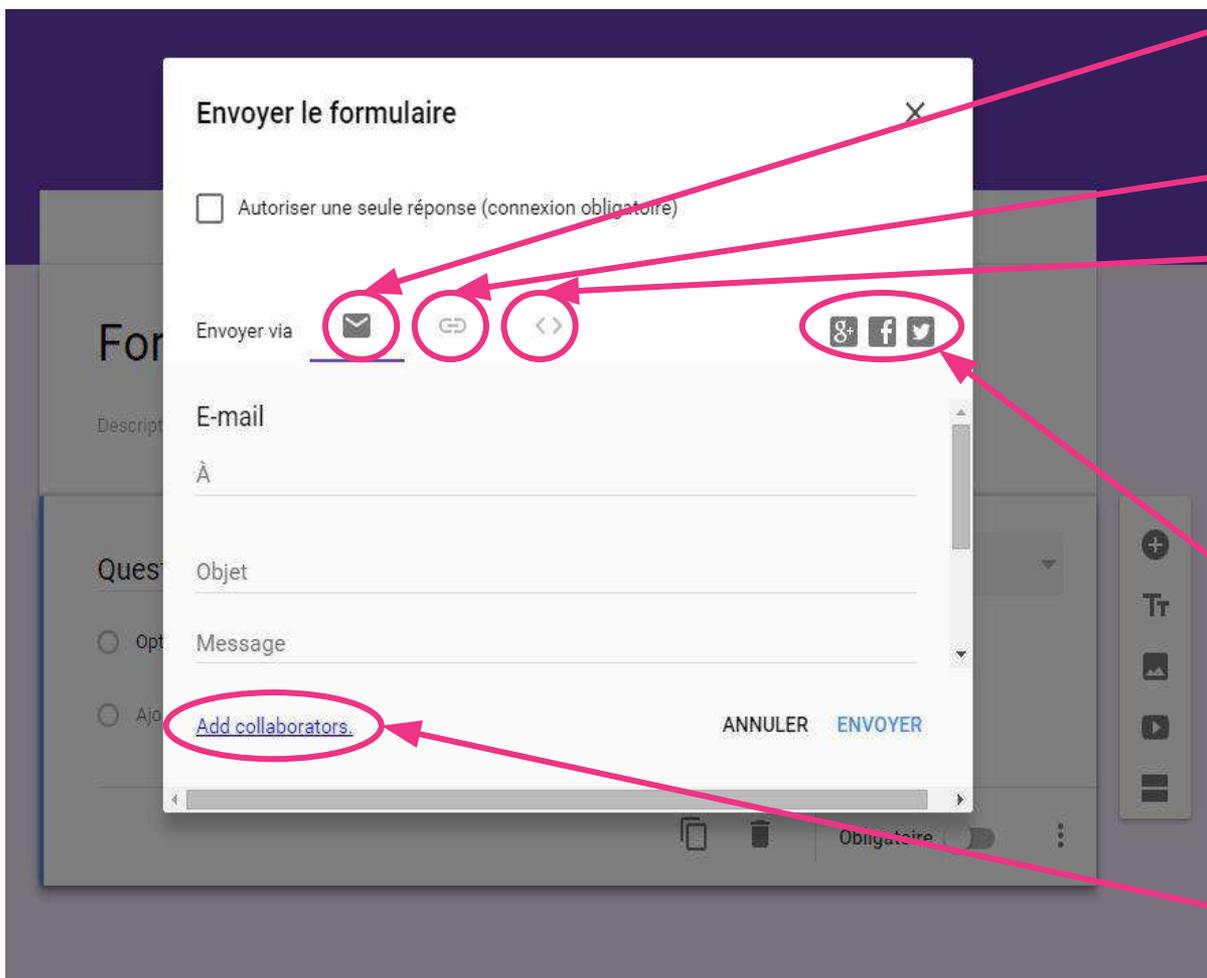
Option n° 1

Ajouter une option ou AJOUTER "AUTRE"

Obligatoire

Cliquez sur "envoyer"

Création d'un formulaire en ligne



Par e-mail

Via un lien

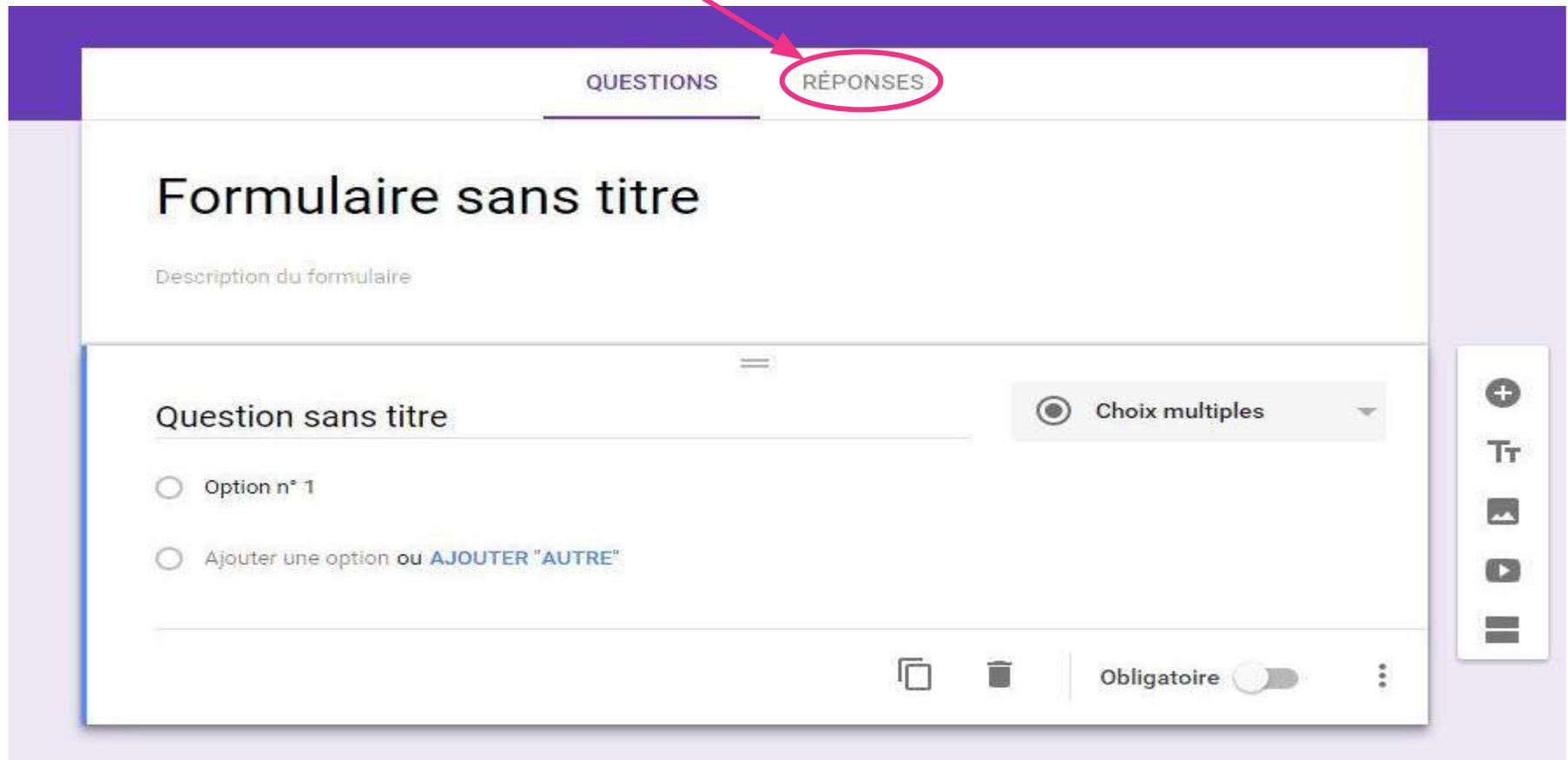
Via un code html
pour l'intégrer dans
votre site Internet

Via vos réseaux
sociaux

Avec vos
collaborateurs
(travail collaboratif)

Création d'un formulaire en ligne

Visionnez vos réponses



The screenshot displays a form builder interface with a purple header bar. At the top, there are two tabs: 'QUESTIONS' and 'RÉPONSES'. The 'RÉPONSES' tab is selected and circled in red, with a red arrow pointing to it from the text 'Visionnez vos réponses'. Below the tabs, the form title is 'Formulaire sans titre' and the description is 'Description du formulaire'. A question titled 'Question sans titre' is shown with a 'Choix multiples' dropdown menu. The question has two options: 'Option n° 1' and 'Ajouter une option ou AJOUTER "AUTRE"'. At the bottom, there are icons for cloning, deleting, and a toggle for 'Obligatoire' (required).

QUESTIONS **RÉPONSES**

Formulaire sans titre

Description du formulaire

Question sans titre Choix multiples

- Option n° 1
- Ajouter une option ou AJOUTER "AUTRE"

Obligatoire

Création d'un formulaire en ligne

Vous pouvez télécharger les réponses dans une feuille de calcul

The screenshot displays a survey interface with two tabs: 'QUESTIONS' and 'RÉPONSES'. The 'RÉPONSES' tab is active, showing '2 réponses'. A green plus sign icon in a square, used for downloading data, is circled in red. Below it is a button labeled 'Créer une feuille de calcul'. A toggle switch for 'Réponses acceptées' is also visible. The main content area shows the question 'Etes vous satisfait ? (2 réponses)' with a pie chart. The chart is split into two equal halves: a red half representing 'non' (50%) and a blue half representing 'oui' (50%). A legend to the right of the chart identifies the colors: a blue dot for 'oui' and a red dot for 'non'.

Réponse	Pourcentage
oui	50%
non	50%

Création d'un agenda

- > Créer un agenda de disponibilités pour vos clients sur Google
- > Et le mettre ensuite en ligne sur votre site Internet

Création d'un agenda

1 - Accéder à Google



Tout Google avec un seul compte

Connectez-vous pour accéder à Gmail.

[Créer un compte](#)

Tout Google avec un seul compte



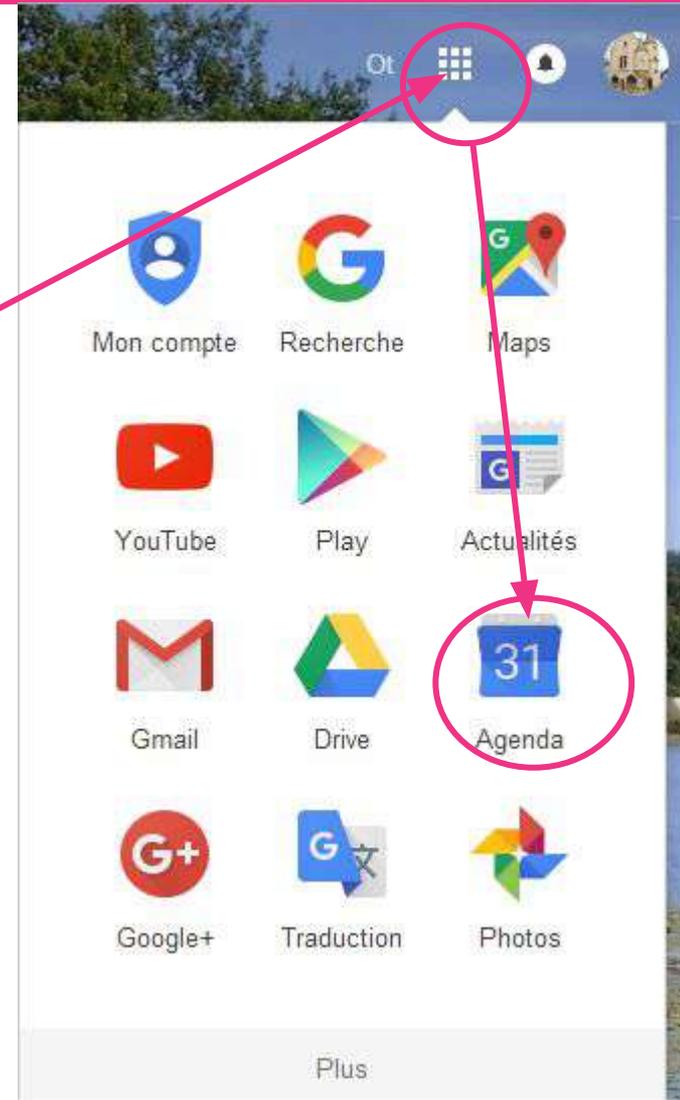
Se connecter à sa boîte
aux lettres électroniques
Google

www.gmail.com

***Et sinon, une alternative libre à Google Agenda
pour gérez et partager des agendas : [Framagenda](#)***

Création d'un agenda

Cliquez sur le menu
"Applications"
et Agenda



Création d'un agenda

Créer

LUN.
18

Février 2019

L	M	M	J	V	S	D	
5	28	29	30	31	1	2	3
6	4	5	6	7	8	9	10
7	11	12	13	14	15	16	17
8	18	19	20	21	22	23	24
9	25	26	27	28	1	2	3
10	4	5	6	7	8	9	10

Ajouter un agenda

Mes agendas

- Delphine
- ACCUEIL GROUPE
- BENEVOLES

Nouvel agenda

Parcourir les agendas susceptibles de vous intéresser

À partir de l'URL

Importer

Cliquez sur les trois points verticaux puis sur créer un nouvel agenda

Remplir les différentes mentions pour créer l'agenda

← Paramètres

Paramètres généraux

Ajouter un agenda

Nouvel agenda

Parcourir les agendas susceptibles de vous intéresser

À partir de l'URL

Importer et exporter

Paramètres de mes agendas

- Delphine
- Anniversaires

Nouvel agenda

Nom

Description

Fuseau horaire
(GMT+01:00) Heure d'Europe centrale - Paris

Propriétaire
alesia.tourisme@gmail.com

Créer un agenda

Création d'un agenda

← Paramètres

Paramètres généraux

Ajouter un agenda

Nouvel agenda

Parcourir les agendas susceptibles de vous intéresser

À partir de l'URL

Importer et exporter

Paramètres de mes agendas

Delphine

Annivers

Nouvel agenda

Nom

Description

Fuseau horaire
(GMT+01:00) Heure d'Europe centrale - Paris

Propriétaire
alesia.tourisme@gmail.com

Créer un agenda

Paramètre de partage en mode public

Autorisations d'accès

Rendre disponible publiquement

Afficher les détails des événements

Obtenir le lien partageable

En savoir plus sur le partage de votre agenda

Intégration de l'agenda sur un site Internet par exemple

Cliquez sur l'agenda pour voir ses paramètres

Intégrer l'agenda

ID de l'agenda
h3fa4ctkka3jdr0ikcvm0ajp6k@group.calendar.google.com

URL publique de cet agenda
`https://calendar.google.com/calendar/embed?src=h3fa4ctkka3jdr0ikcvm0ajp6k%40group.caler`

Cette URL permet d'accéder à cet agenda dans un navigateur Web.

Code d'intégration
<iframe src="https://calendar.google.com/calendar/embed?src=h3fa4ctkka3jdr0ikcvm0ajp6k%40group.caler">

Ce code permet d'intégrer cet agenda dans une page Web.

Vous pouvez personnaliser le code ou intégrer plusieurs agendas.

Personnaliser

Création d'un agenda

Complétez le tableau en indiquant vos disponibilités

The screenshot displays a calendar interface for July 2019. A modal window is open for creating an event. The event is named 'Chambre libre' and is scheduled for the period '1 juil. 2019 - 7 juil. 2019'. The event is categorized as 'chambre rose'. The 'Enregistrer' button is highlighted, indicating the final step in creating the event.

Cliquez sur le jour souhaité

Nommez l'objet

Indiquez la période

Cliquez pour enregistrer la modification

Votre agenda

Création d'un agenda

aujourd'hui < > Juillet 2019

LUN. 1 juil.	MAR. 2	MER. 3	JEU. 4
Chambre libre			
8	9		

Chambre libre
1 - 7 juillet 2019
chambre rose
Créé par : OT Venarey

L'évènement est créé

Pour le modifier, cliquez sur le crayon

Création d'un agenda

× Chambre libre

1 juil. 2019 à 7 juil. 2019

Toute la journée Une seule fois

Détails de l'évènement Rechercher une heure

Ajouter un lieu

Ajouter une visioconférence

Ajouter une notification

chambre rose

Disponible



Indiquez la couleur
souhaitée pour l'
évènement
(ex : rouge/indisponible
vert/disponible)

Enregistrer

Invités Salles

Ajouter des invités

Les invités peuvent :

- Modifier l'évène
- Inviter d'autres p
- Voir la liste des

Ne pas oublier
d'enregistrer

Création d'un agenda

Tableau de disponibilités pour juillet 2019

Aujourd'hui < > Juillet 2019 🔍 ⚙️ Mois ▾ ☰ 🔔 

	LUN. 1 juil.	MAR. 2	MER. 3	JEU. 4	VEN. 5	SAM. 6	DIM. 7
27	Chambre libre						
28	8	9	10	11	12	13	14
	Chambre indisponible				Chambre libre		La fête nationale
29	15	16	17	18	19	20	21
	Chambre indisponible						
30	22	23	24	25	26	27	28
	Chambre indisponible						
31	29	30	31	1 août	2	3	4
	Chambre libre						

Création d'un agenda

Pour intégrer votre agenda sur votre site Internet

The image shows a screenshot of the Google Agenda interface. At the top, it displays 'Aujourd'hui', navigation arrows, and 'Juillet 2019'. The main calendar view shows a grid for the week of July 2nd to 8th. A green bar highlights the top of the calendar, and a red bar highlights the bottom. A callout box labeled '1 - Cliquez sur la molette' points to the gear icon in the top right corner. A callout box labeled '2 - Cliquez sur Paramètres' points to the 'Paramètres' menu item in the top right corner. A callout box labeled '3 - Cliquez sur l'agenda concerné' points to the 'chambre rose' agenda name in the left sidebar. A callout box labeled '4 - Cliquez sur Intégrer l'agenda' points to the 'Intégrer l'agenda' button in the left sidebar.

1 - Cliquez sur la molette

2 - Cliquez sur Paramètres

3 - Cliquez sur l'agenda concerné

4 - Cliquez sur Intégrer l'agenda

Création d'un agenda

← Paramètres

Paramètres généraux

Ajouter un agenda ▾

Importer et exporter

Paramètres de mes agendas

● Ot Venarey

● Anniversaires

● **chambre rose** ▲

Paramètres de
Google Agenda

Accepter automatiquement
les invitations

Autorisations d'accès

Partager avec des
personnes en particulier

Notifications relatives à un
événement

Notifications des
événements "Toute la
journée"

Notifications générales

Intégrer l'agenda

Supprimer l'agenda

Intégrer l'agenda

ID de l'agenda

pays-auxois.com_o8di21gg8lmtmsgni309h5ovgc@group.calendar.google.com

URL publique de cet agenda

https://calendar.google.com/calendar/embed?src=pays-auxois.com_o8di21gg8lmtmsgni309h5

Cette URL permet d'accéder à cet agenda dans un navigateur Web.

Code d'intégration

```
<iframe src="https://calendar.google.com/calendar/embed?src=pays-auxois.com_o8di21gg8lm
```

Ce code permet d'intégrer cet agenda dans une page Web.

Vous pouvez personnaliser le code ou intégrer plusieurs agendas.

Personnaliser

Adresse publique au format iCal

https://calendar.google.com/calendar/ical/pays-auxois.com_o8di21gg8lmtmsgni309h5ovgc@group.calendar.google.com/public/ics

Cette adresse permet d'accéder à cet agenda dans un navigateur Web.

Avertissement : L'adresse de cette page est destinée à être utilisée par un navigateur Web.

Adresse privée au format iCal

https://calendar.google.com/calendar/ical/pays-auxois.com_o8di21gg8lmtmsgni309h5ovgc@group.calendar.google.com/private/ics

Cette adresse permet d'accéder à cet agenda dans un navigateur Web.

Avertissement : Ne partagez pas cette adresse avec d'autres personnes. Ne partagez pas cette adresse avec d'autres personnes.

Vous pouvez réinitialiser le code d'intégration.

Réinitialiser

Supprimer l'agenda

En vous désabonnant, vous ne recevrez plus de notifications par e-mail.

Copiez le code IFRAME

et collez-le là où vous souhaitez
pour que l'agenda apparaisse sur

votre site Internet

Merci de votre attention

team

AUXOIS