

COMMUNIQUE DE PRESSE  
Paris, le 31 mai 2016

## Accompagné par Leadformance (SoLocal Group), Havas Voyages digitalise ses 1 200 « travel planners »

*La solution BRIDGE a permis à l'enseigne de générer plus de 8 000 devis dans ses agences locales et d'enregistrer plus de 30 000 appels en provenance de ses « store locators » en 2015*

En 2010 au moment où le sujet du web-to-store émerge, Havas Voyages innove en décidant de déployer une solution qui lui permette d'ancrer sa stratégie multicanale auprès de ses 350 agences locales. Trois enjeux majeurs : 1) comme tout site marchand, générer des commandes et des réservations en ligne à partir du site de l'enseigne <http://www.havas-voyages.fr/> 2) placer ses 350 agences et ses 1 200 agents de voyages « travel planners\* » au cœur de la réussite du dispositif 3) améliorer l'expérience et la satisfaction client grâce à un suivi personnalisé depuis sa recherche sur Internet jusqu'à son déplacement en agence. Havas Voyages fait alors le choix de la solution BRIDGE de [Leadformance](#), leader des solutions web-to-store en Europe et filiale de [SoLocal Group](#).

Les performances de BRIDGE depuis son déploiement :

- plus de 90% des agences d'Havas Voyages référencées en première page de Google,
- plus de 41% de croissance annuelle du trafic online sur les pages locales des agences,
- plus de 8 000 devis générés et plus de 30 000 appels enregistrés en provenance des « store locators » en 2015.

*« Lorsque nous avons conçu le site <http://www.havas-voyages.fr/>, nous ambitionnions déjà d'intégrer des fonctionnalités multicanales afin de renforcer la complémentarité de nos dispositifs physique et web et nous permettre d'accroître le nombre de visiteurs qualifiés en agence. Au cœur de nos préoccupations : la satisfaction de nos clients. Avec l'aide des équipes de Leadformance, nous avons passé deux ans à construire et définir les KPI de la solution BRIDGE pour mesurer et suivre dans le temps son efficacité. Nous avons passé également beaucoup de temps à former nos équipes et différentes entités pour qu'elles s'approprient l'outil : comment traiter le client web ? quel type de mécaniques de ventes mettre en place ? comment suivre mes leads ? Aujourd'hui, la solution BRIDGE est décentralisée : nos 5 chefs de vente régionaux animent et pilotent de manière autonome leur store locator local avec pour chacun des taux de transformation cibles, suivis de près par le siège. Cette fonctionnalité s'intègre tout naturellement dans le parcours client désormais omnicanal, au cœur de notre plan stratégique à 2019. Elle permet de générer du trafic qui a capacité à être transformé - entre autres - dans notre nouveau concept de point de vente « L'agence de demain » (en phase pilote actuellement), lui-même alliant digital et service humain premium » déclare Audrey Eymard, Directrice E-commerce et Expérience Client d'Havas Voyages.*

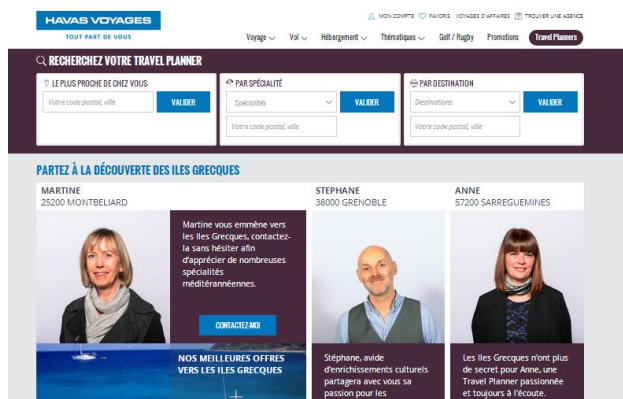
### La complémentarité du on et du off line

Les différentes fonctionnalités de BRIDGE permettent aux agences d'améliorer leur référencement naturel sur Internet (SEO) et de générer du trafic qualifié en point de vente grâce à un suivi personnalisé de l'internaute :

- **Publication des données et visibilité en ligne** : Havas Voyages propose un « store locator », page locale web pour chacune des 350 agences. Cette page devient la porte d'entrée virtuelle de l'agence. Chaque point de vente peut ainsi publier et mettre à jour ses propres informations, campagnes de promotions régionales et locales. Les agences occupent ainsi les

premières positions des pages de résultats des moteurs de recherche sur la requête « agence de voyage + ville ».

- **Génération de leads** : grâce à un formulaire de contact personnalisé, l'internaute peut faire une demande de devis en ligne 24h/24 ; le nombre d'appels entrants en agence en provenance des pages locales BRIDGE est également identifié très précisément ; l'internaute peut recevoir les coordonnées de l'agence par email ou sms.
- **Multidevice** : Havas Voyages suit ses clients sur tous les supports -mobile, tablette, web fixe- avec un store locator au nouveau design full responsive.
- **Gestion des données décentralisée** : chaque agence accède au back-office et peut ainsi personnaliser, animer ses pages locales et gérer les leads locaux collectés.



## Une personnalisation accrue des services

Depuis l'été 2015, Havas Voyages a personnalisé encore davantage ses services en présentant sur chaque page locale le profil de ses travel planners\* (destinations et thématiques d'expertise) et en mettant en ligne leurs avis sur les produits disponibles sur le site (séjours, circuits, etc.). Dès la page locale de l'agence, le visiteur peut ainsi choisir d'entrer en relation avec le travel planner de son choix, en fonction de ses affinités. En

complément, un moteur de recherche dédié a également été lancé permettant de trouver, dans l'agence proche de chez soi, l'expert du voyage recherché : [www.havas-voyages.fr/conseil](http://www.havas-voyages.fr/conseil).

« Havas Voyages a identifié très rapidement la recherche locale comme facteur de développement et point de départ d'une relation client premium. Par ce biais, au-delà des récompenses obtenues dans la profession avec 3 Travels d'Or « réseau de distribution » obtenus en 2012, 2013 et 2016, Havas Voyages a développé sa prise de parts de marché sur Internet tout en misant sur le service et l'humanisation de la relation client. Le dernier déploiement de BRIDGE et le nouveau design du store locator de l'enseigne depuis l'été dernier, présentent sur chacune des pages agences les profils des travel planners\*, leur domaine d'expertise et leurs avis sur les destinations et voyages. Le nouveau design "full responsive" et la navigation en scroll permettent également d'offrir une expérience utilisateur riche et adaptée à tous les supports. BRIDGE démontre ainsi les avantages d'une solution SaaS qui permet d'évoluer continuellement pour répondre aux évolutions du parcours d'achat online et offline » déclare Cyril Laurent, **Cofondateur et Directeur Général de Leadformance, filiale de Solocal Group.**

## A propos d'Havas Voyages

Havas Voyages, spécialiste reconnu de la distribution de voyages pour les particuliers et les PME-PMI, compte 335 agences de voyages réparties sur le territoire français et un site marchand [www.havas-voyages.fr](http://www.havas-voyages.fr). Société du Groupe Marietton depuis janvier 2016, Havas Voyages est aujourd'hui le troisième réseau français d'agences de voyages. Pour pouvoir guider au mieux ses clients et leur proposer des voyages et des déplacements en parfaite adéquation avec leurs envies et leurs besoins, Havas Voyages a fait le choix d'être totalement indépendant, permettant à ses 1200 travel planners\* de recommander en toute liberté les prestations idéales parmi un très large choix de transporteurs et compagnies aériennes, de loueurs de voitures, de centrales hôtelières et de tours opérateurs français tels que Asia, MSC Croisières, Voyamar / Aérosun, Club Med, etc.



*\* Les Travel Planners - organisateurs de voyages - s'engagent à construire le « voyage idéal » de chaque voyageur et à l'accompagner avec bienveillance avant, pendant et après son voyage.*

### **A propos de Leadformance**

Fondé en 2007 par Cyril Laurent et Pierre-André Pochon, Leadformance est aujourd'hui reconnu comme le leader européen des solutions Web-to-Store pour les marques et les enseignes. Leadformance se positionne comme un spécialiste de l'acquisition de clients locaux ; en quelques années, l'entreprise a acquis la confiance de près de 200 clients à travers le monde dont certains leader d'industrie tels que L'Oréal, Michelin, LVMH, Orange, Crédit Agricole, Darty, Castorama, Picard, Euromaster, ... Leadformance propose à ses clients des solutions de gestion web et mobile dites de Product et Store locator, de Local Lead Generation (clic & collect, e-reservation, prise de rdv, ...) et référencement local (presence management, multidiffusion). Ces solutions permettent à la fois d'optimiser le référencement local dans les moteurs de recherche (Local Search Optimisation) et de générer plus de trafic et de clients aussi bien online que dans les magasins.

[www.leadformance.com/fr/](http://www.leadformance.com/fr/)

[www.solocalgroup.com](http://www.solocalgroup.com)

### **Contact presse**

Alexandra Kunysz, responsable relations presse Leadformance (SoLocal Group)

01 46 23 47 45

akunysz@solocal.com