



# Medialog

## Interface E-satisfaction

Grâce à nos partenaires de e-satisfaction et notamment de la connectivité en 2-ways avec certains d'entre eux, vous collectez de nombreuses informations sur vos clients. Cette interface vous permet de récolter tous les avis de vos clients et de connaître leur satisfaction. Vous pourrez maîtriser le cycle client, votre e-réputation et donc gérer de manière efficace les avis de vos clients. Il est important d'intervenir à chaque étape pour toujours plus de réussite.

### **Vous pouvez :**

- automatiser les échanges d'informations clients
- récupérer les données clients pour comprendre le comportement de chacun, connaître leurs habitudes, leurs avis etc...
- intégrer directement toutes les informations remontées par nos partenaires de e-satisfaction dans le kardex de votre client.

Voici ci-dessous le détail des informations en one-way et en two-ways :

### **Le One-Way**

Une fois votre client mise en départ sur votre planning, un e-mail comprenant un questionnaire de satisfaction lui sera automatiquement envoyé.

Quelles informations sont envoyées à nos partenaires ?

- Le nom du client
- Le prénom du client
- La langue parlée
- Le pays de provenance
- La civilité du client
- La segmentation
- L'adresse mail
- La date d'arrivée et de départ du client
- Le type et le numéro de chambre

### **Le Two-ways**

Le two-ways permet à la fois d'envoyer des informations aux partenaires mais aussi d'en récolter avant - pendant et après le séjour de vos clients.

Quelles informations sont récoltées dans le PMS ?



# Medialog

## Pourquoi le 2-ways ?

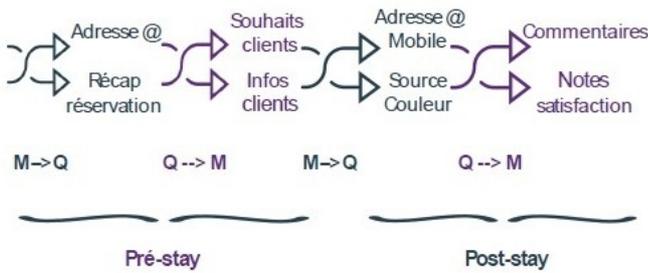
Conserver une trace de ce que l'on sait sur son client est essentiel

Construire une relation de proximité fait la différence



Le PMS permet de centraliser cette connaissance client

## Quels flux de données ?



### Pré-séjour -

Quelles remontées dans Medialog ?

- Heure d'arrivée
- Origine
- Souhais clients/extras
- Update de l'email
- Update nom/prénom/civilité
- Numéro Mobile
- Numéro passeport
- Date naissance
- Statut checkin pré-rempli
- Opt-in mailing

### Post-séjour -

Quelles remontées dans Medialog ?

- Satisfaction globale
- Satisfaction par critère
- Texte commentaire
- Update nom/prénom
- Update email
- Synthèse moyenne satisfaction entre tous les séjours

## Qui sont nos partenaires ?

Pour tout savoir de nos partenaires vous pouvez :

Cliquer sur le lien suivant : <https://www.medialog.fr/Partenaires/>

Sélectionner le partenaire voulu en cliquant sur son logo pour arriver sur leur site internet