



CLUB INNOVATION & CULTURE FRANCE

WEBINAIRE

Collecte et exploitation des données visiteurs: retours
d'expériences et enjeux futurs



Château
de Fontainebleau



1

Arenamatrix - Château de Fontainebleau

Un CRM au service de l'expérience visiteur

Le Château de Fontainebleau

Un Château situé à 50 min de Paris

- > 800 ans d'histoire
- > Seul château habité par tous les souverains français
- > Classé UNESCO depuis 1981
- > Un établissement public depuis 2009

Le site aujourd'hui

- > **130 hectares de jardins**
- > **Une offre riche de visites guidées**
(découverte du château, visites des petits appartements, Théâtre impérial)
- > **Une programmation culturelle variée**
- > **Record de fréquentation du domaine en 2023 : 1,78 million de visiteurs**



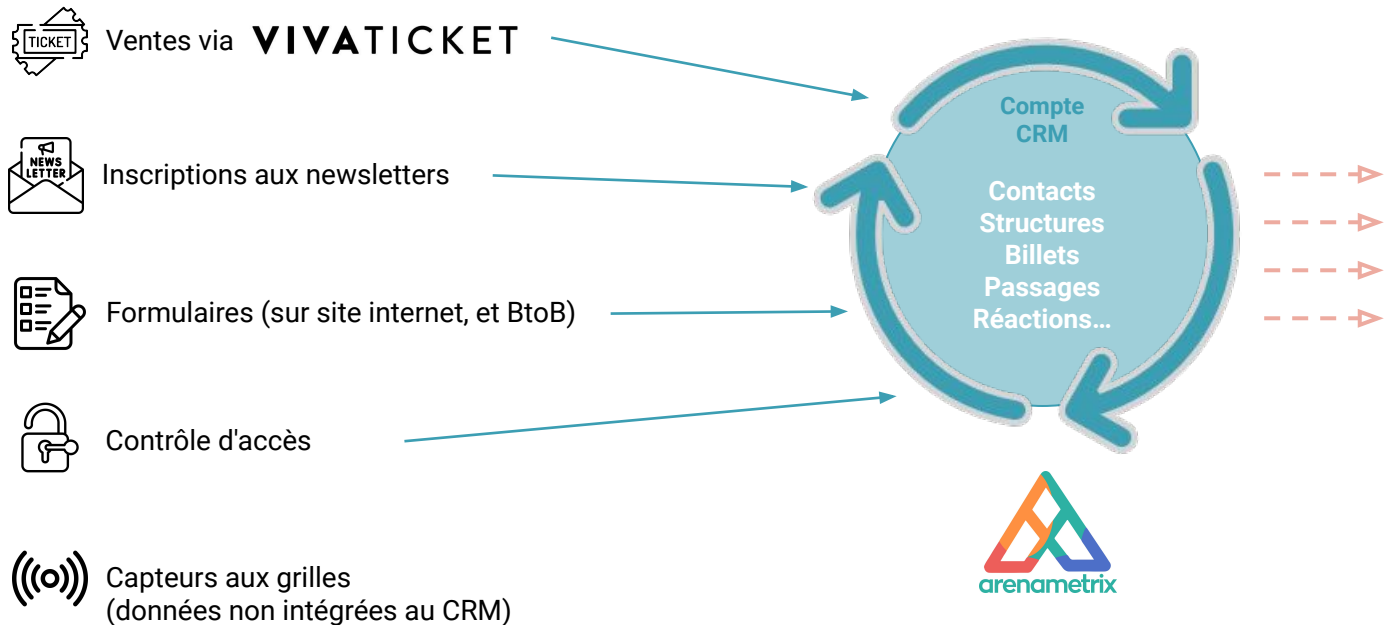
Les enjeux et objectifs du Château de Fontainebleau

- * Volonté de **prendre en compte les enjeux d'expérience visiteur** et réflexion pour l'améliorer dans sa globalité,
- * Besoin d'un outil pour **centraliser la donnée et la valoriser.**

Pourquoi avoir investi dans un CRM comme Arenamatrix ?

- > **Centraliser des données** provenant de sources multiples (billetterie, inscription newsletter, formulaires sur site), pour gagner du temps et obtenir une **meilleure connaissance des publics.**
- > Segmenter la base clients afin d'**envoyer des communications ciblées et adaptées à chaque cible.**

Modes de collecte des données



La connaissance plus précise des visiteurs et le travail effectué sur le ciblage porte ses fruits.

- * **60 envois** en 1 an
- * Première campagne **18 février 2023**

Identification du personae principal en base (2023)

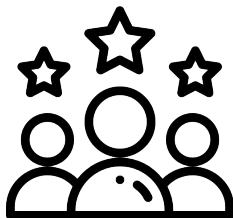


Femme, 42 ans
Habite très près (Paris ou Seine et Marne)
Vient plusieurs fois par an (~2x)
Vient en famille (couple + 1 enfant)

Les prochaines étapes de la collaboration

Les projets à venir

- * **Améliorer la qualité de la donnée** récoltée en optimisant les sources existantes
 - * Réflexion sur l'**ajout de dispositifs de collecte** (livre d'or, jeu concours, formulaires QR sur le site...)
 - * **Affiner les communications** grâce aux données disponibles sur le CRM
 - * **Automatiser certains échanges** pour améliorer l'expérience et fidéliser les publics
- **Objectif : améliorer le cycle relationnel, mieux répondre aux attentes et améliorer l'expérience visiteur**



2



Collecte de données : actualités & tendances futures

Un CRM simple d'utilisation, puissant et adapté aux lieux de visite

Arenamatrix centralise toutes les données laissées par les contacts des musées, et leur permet de les exploiter grâce à des outils puissants mais adaptés.

 **Améliorez l'expérience de visite**

 **Développez vos publics individuels et professionnels**

 **Gagnez en temps et en efficacité**

**Segmentation et
consultation de fiches
360°**

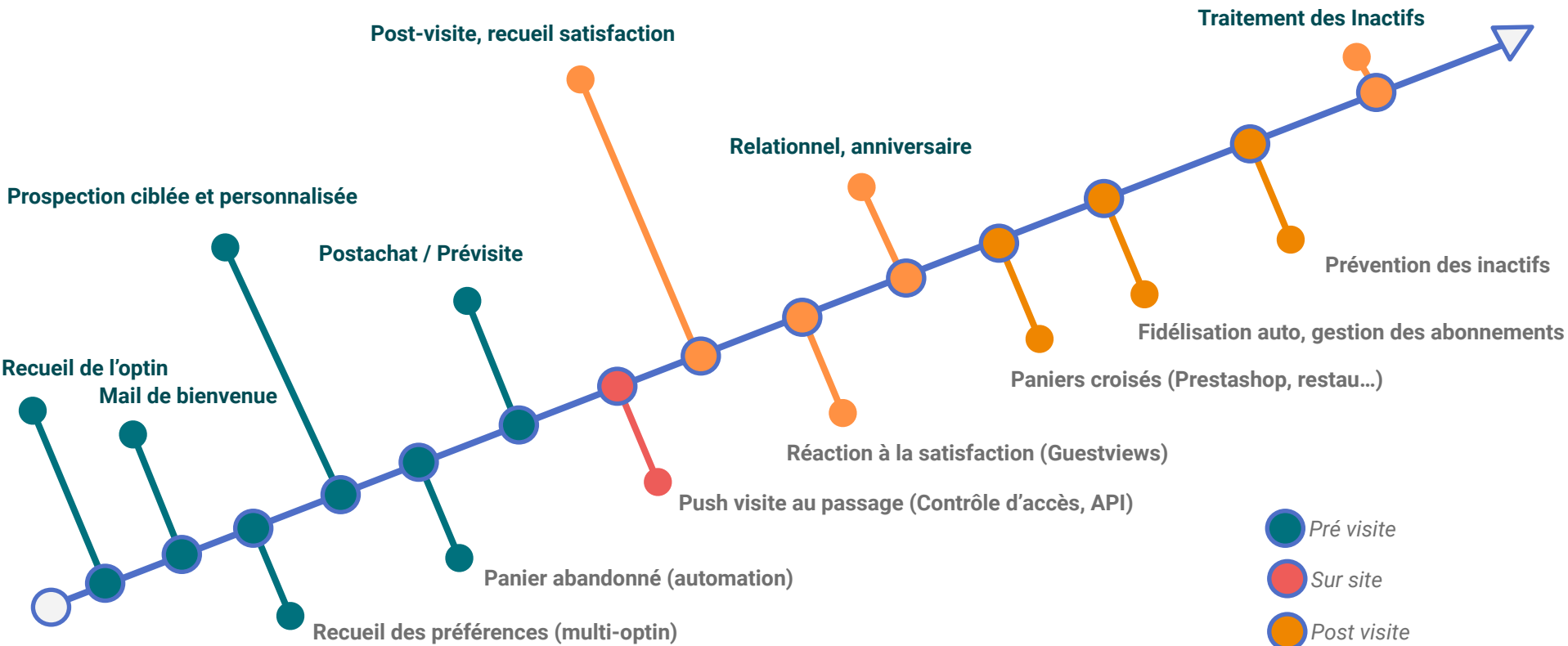
**Analyse des publics et
des ventes**

**Envoi d'emails et SMS,
ponctuels ou
automatisés**

**Accompagnement par
un expert de votre
secteur**

Animer chaque étape du parcours

Être au plus près des visiteurs



Aller plus loin dans l'accompagnement de l'expérience visiteurs

Avant la visite

Envoyer le bon message à la bonne personne au bon moment et sur le bon canal...

... grâce à des outils d'analyse prédictive au service du marketing...

... et une personnalisation des contenus de communication.

Sur site

Collecter de la data des visiteurs anonymes (gamification...)

Exploiter les parcours de visite pour améliorer la qualité de la data: (applications de contenu...)

Proposer un customer support alimenté par différentes sources

Après la visite

Collecter de la data des visiteurs anonymes (enquête)

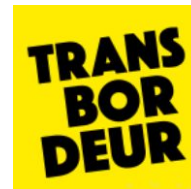
Optimiser le traitement de la satisfaction (livre d'or numérique)

Château
de Fontainebleau



Château de
VERSAILLES
Spectacles

Mucem



Célestins
THÉÂTRE DE LYON



La Fête de
l'Humanité



SCHLOSS
BENRATH



Merci !

Château de Fontainebleau



Gilla Ebelle

Responsable d'accompagnement Lieux de visite, Loisirs & Tourisme
gilla.ebelle@arenametrix.com

Mailys Pern

Chargée de marketing et développement
mailys.pern@chateaudefontainebleau.fr