**Segmenter vos cibles**

Introduction :

Pour segmenter, on commence principalement par les 4 segments majeurs :

1 - touristes loisirs,

2 - voyageurs business,

3 - groupes,

4 - reste.

On resserre ensuite l'étau pour avoir des sous segments plus précis (âge, localisation, prix…)

Étape 1 : Les segments majeurs

Indiquez ici tous les clients qui ont réservé chez vous l'année dernière, en les plaçant dans le segment adéquat. N'hésitez pas à remplacer un segment selon votre établissement

| **LOISIRS** | **BUSINESS** | **GROUPE** | **AUTRE** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

*Ajoutez des lignes pour placer tous les clients.*

Étape 2 : Les sous-division

Vous allez maintenant créer des sous-divisions pour chaque segment majeur, puis ajouter les clients dans les bonnes sous-divisions. N’oubliez pas de vous poser les questions indiquées dans la vidéo pour créer les sous-divisions.

**LOISIRS**

| Sous division A | Sous division B | Sous division C | Sous division D |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

*Ajoutez des lignes pour placer tous les clients.*

*Ajoutez ou supprimez des colonnes si vous avez plus ou moins de 4 sous-divisions.*

**BUSINESS**

| Sous division A | Sous division B | Sous division C | Sous division D |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

*Ajoutez des lignes pour placer tous les clients.*

*Ajoutez ou supprimez des colonnes si vous avez plus ou moins de 4 sous-divisions.*

**GROUPE**

| Sous division A | Sous division B | Sous division C | Sous division D |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

*Ajoutez des lignes pour placer tous les clients.*

*Ajoutez ou supprimez des colonnes si vous avez plus ou moins de 4 sous-divisions.*

**AUTRE**

| Sous division A | Sous division B | Sous division C | Sous division D |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

*Ajoutez des lignes pour placer tous les clients.*

*Ajoutez ou supprimez des colonnes si vous avez plus ou moins de 4 sous-divisions.*

**Créer vos personas**

Introduction :

Pour créer vos personas, prenez les profils de personnes qui représentent une grande part de la clientèle chez vous (exemple : couple, business, famille…)

Étape 1 : Vos différentes personas

Indiquez ici les informations importantes sur les 2-3 personas de votre établissement. Prenez exemple sur les personas de notre hôtel fictif As de Trèfle.

|  | Persona 1 | Persona 2 | Persona 3 |
| --- | --- | --- | --- |
| Age |  |  |  |
| Lieu |  |  |  |
| Profession |  |  |  |
| Salaire |  |  |  |
| Personnalité |  |  |  |
| Intérêt |  |  |  |
| Réseaux  sociaux |  |  |  |

*Ajoutez ou supprimez des colonnes si vous avez plus ou moins de 3 personas.*

Étape 2 : Les besoins et préoccupations de vos personas

Vous allez maintenant ajouter des informations complémentaires sur vos personas :

|  | Persona 1 | Persona 2 | Persona 3 |
| --- | --- | --- | --- |
| Age |  |  |  |
| Lieu |  |  |  |
| Profession |  |  |  |
| Salaire |  |  |  |
| Personnalité |  |  |  |
| Intérêt |  |  |  |
| Réseaux  sociaux |  |  |  |
| But du voyage |  |  |  |
| Attente dans l’hôtel |  |  |  |
| Frustration |  |  |  |
| Préoccupation |  |  |  |

*Ajoutez ou supprimez des colonnes si vous avez plus ou moins de 3 personas.*