



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 12 juin 2015

DE NOUVEAUX ESPACES DE SOCIALISATION S'OUVRENT SUR VOYAGES-SNCF.COM POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT PLUS RICHE ET PLUS PERTINENTE

LANCEMENT D'UN TCHAT COMMUNAUTAIRE D'ENTRAIDE, D'UN WIDGET INSTAGRAM ET DE LA CO-CONSTRUCTION DE LA NOUVELLE PAGE D'ACCUEIL

Voyages-sncf.com enrichit l'expérience offerte à ses clients en leur ouvrant des territoires d'expression collaboratifs inédits. Les réflexes acquis sur les forums et les réseaux sociaux sont désormais intégrés au sein du parcours client via un tchat communautaire d'entraide, un widget Instagram et l'extension de la co-construction à la refonte de la page d'accueil du leader du e-tourisme.

Pour Franck Gervais, le Directeur Général du groupe, « *nous renouvelons en profondeur l'expérience client de Voyages-sncf.com et cette nouvelle étape de socialisation nous permet de donner le pouvoir aux clients. Ils sont les cosignataires de l'expérience Voyages-sncf.com à tous les niveaux, car nous souhaitons que nos clients s'approprient le site, pour qu'il soit plus que jamais leur meilleur partenaire de voyage.* »

L'INFORMATION DE PREMIERE MAIN GRACE AU TCHAT COMMUNAUTAIRE D'ENTRAIDE

Voyages-sncf.com permet depuis le 10 juin à ses clients d'échanger entre eux, sans filtre, via la mise en place d'un tchat communautaire sur le site. Un défi pour un e-commerçant qui accueille plus de six millions de visiteurs uniques par mois.

Ainsi, à tout moment, les clients ont la possibilité de poser une question et d'obtenir une réponse fournie par une communauté d'utilisateurs et de voyageurs réguliers. Ton informel, proximité de la relation, richesse des conseils, Voyages-sncf.com offre ainsi aux visiteurs du site encore plus d'informations, en complément de sa relation client.

Ce nouveau service est accessible dans un premier temps sur les pages « Destinations », l'espace « Petits Prix » et la rubrique d'aide du site Internet de Voyages-sncf.com.

UN SITE A L'IMAGE DE SES CLIENTS : LE WIDGET INSTAGRAM

Voyages-sncf.com a la volonté de proposer à ses clients un site qui leur ressemble et qui leur donne un avant-goût de leur voyage. A partir du 17 juin, grâce au widget Instagram et au hashtag #InstantsVoyages, les clients de Voyages-sncf.com vont pouvoir, via le partage de leurs photographies, faire découvrir aux autres internautes leurs expériences vécues au cours de leurs week-ends, vacances, etc.. Celles-ci participent désormais à l'illustration du site. Ces images rassurent, inspirent ou aident le visiteur à décider de sa prochaine destination. Mises à jour

régulièrement, elles s'inscrivent dans l'instant présent et donnent aux contenus une dimension authentique et positive. La publication sur les pages du site interviendra avec leur autorisation¹ et après modération de Voyages-sncf.com. Les pages destinations de [Londres](#) et [New-York](#), les pages Bons Plans [France](#) et [Bretagne](#), [Thalys](#) et la page [Ouigo](#) seront les premières rubriques du site à être illustrées à partir des photos Instagram postées par les clients.

LA CO-CONSTRUCTION AU CŒUR DE LA REFONTE DE LA PAGE D'ACCUEIL DU SITE

Avec le même objectif d'expérience client enrichie, le dispositif de co-construction associe les clients de Voyages-sncf.com à toutes les phases de développement du site, en leur permettant de donner leurs avis sur l'évolution des fonctionnalités et de l'ergonomie du site.

Dès le 17 juin et jusqu'à fin août, les internautes auront la possibilité de participer à la refonte de la page d'accueil du site. L'objectif à terme est que cette page clé du site offre aux clients une expérience plus simple, plus fluide et plus personnalisée. Le widget Instagram sera d'ailleurs intégré également à cette nouvelle page d'accueil.

Ce processus avait été initié dans le cadre de l'élaboration de la nouvelle page de résultats des prix lancée fin mars : lors de la 1^{ère} phase de son développement, elle a été visitée par plus de 18 000 internautes, générant 3000 retours, avec un taux de retours positifs de 75%.

A PROPOS DE VOYAGES-SNCF.COM

Voyages-sncf.com est un acteur majeur du tourisme en Europe, expert de la distribution du train et de la destination France, avec 1 000 personnes dont deux tiers dédiés au marché français et européen. Afin de répondre aux nouveaux modes de consommations et de voyages des clients, Voyages-sncf.com est aujourd'hui présent dans 30 pays via 67 sites internet et mobiles, 5 boutiques, un service intégré de call-centers. Le site recense plusieurs transporteurs tels que SNCF, Eurostar, Thalys, TGV Lyria ; 400 compagnies aériennes ; 435 000 hôtels référencés ; 1300 campings ; plus de 25000 offres de séjours ; 30 loueurs de voitures, etc.

Pour plus d'informations : <http://corporate.voyages-sncf.com/>

Contacts presse Voyages-sncf.com

ALCHIMIA COMMUNICATION

INGRID BREGEON-FALL – 01 44 70 12 31

IBF@ALCHIMIA-COMMUNICATION.FR

AURELIE FAURE – 01 44 70 12 32

AF@ALCHIMIA-COMMUNICATION.FR

VOYAGES-SNCF.COM

SACHA CONKIC – 01 74 54 16 66

SCONKIC@VOYAGES-SNCF.COM

¹ Voyages-sncf.com demandera à l'aide d'un commentaire l'autorisation de publier la photo diffusée sur le compte Instagram.