



Wallonie-Bruxelles Tourisme  
WBT asbl

***Natacha VANDENBERGHE***  
***Directrice Communication/NTIC***

L'ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DES ATTRACTIONS TOURISTIQUES DE  
WALLONIE & DE BRUXELLES



# Stratégie web et médias sociaux

## Wallonie-Bruxelles Tourisme

Natacha Vandenberghe : Directrice Communication & NTIC - WBT  
Colloque d'automne Attractions & Tourisme – 26 octobre 2011



Wallonie-Bruxelles Tourisme  
WBT asbl

# Stratégie web et médias sociaux

## 0. Introduction

- Stratégie de communication internationale de WBT

## 1. Sites internet

- sites internationaux et portails locaux de promotion
- Intégration et présence de opérateurs touristiques

## 2. Référencement de nos sites: SEO et SEA

- Sources d'information et webwriting
- Campagnes d'achat de mots-clés
- Présence des opérateurs touristiques.



# Stratégie web et médias sociaux

## 3. E-mail marketing

- Conquête et fidélisation : newsletters, e-mailings, concours
- KPI et ROI
- Présence des opérateurs touristiques

## 4. Médias sociaux

- Mise en place des réseaux sociaux
- Notre communication via les réseaux
- Conquête et fidélisation de nouveaux clients - KPI et ROI
- Présence des opérateurs touristiques



# 0. Introduction

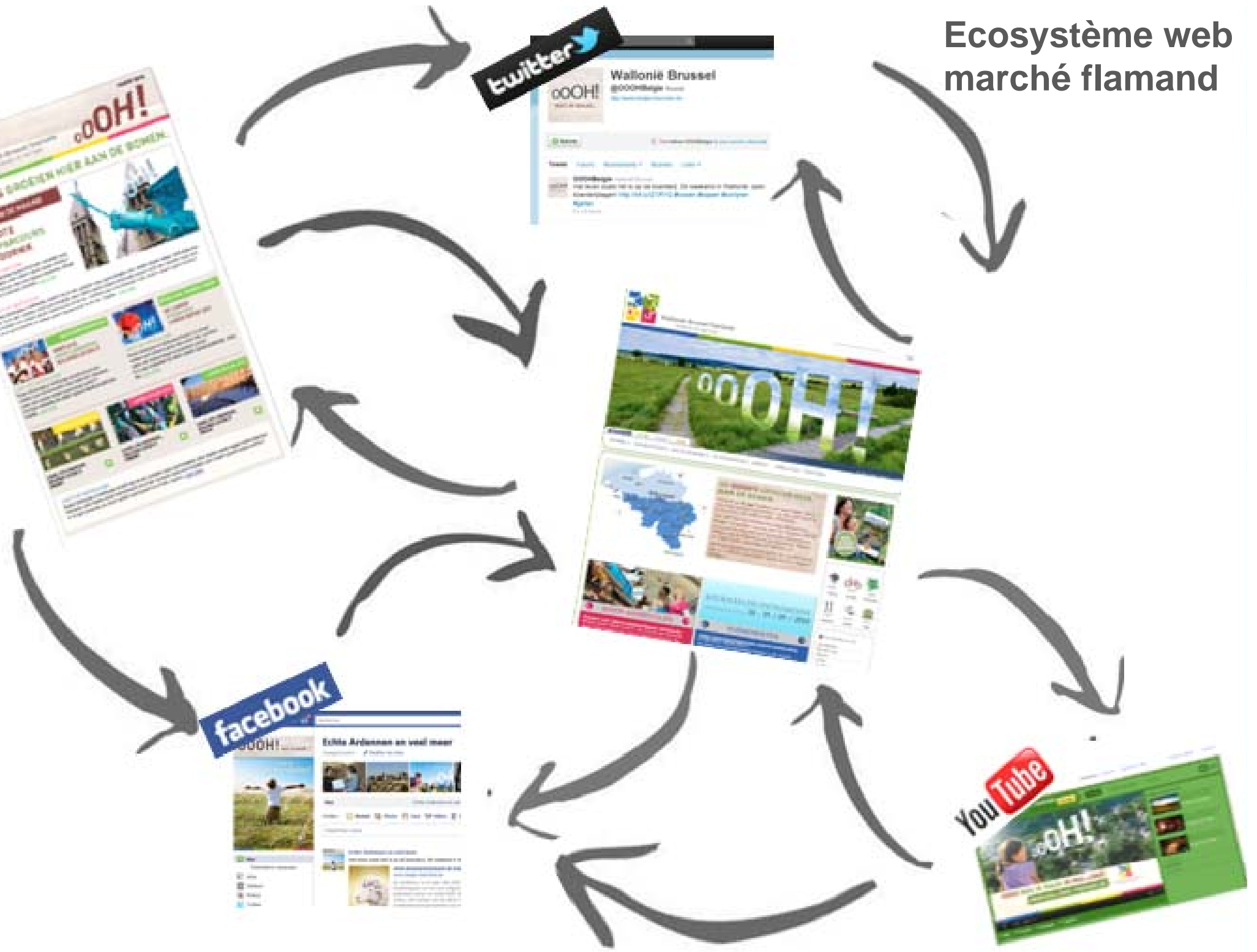
Stratégie de communication  
internationale de WBT









- **Identité corporative** commune et campagnes de communication locales
- **Cibles** et identification **produits** claire par marché
- Démarche orientée **marché / client**
- **Objectifs** précis par action / projet
- Suivi des **KPI's** et mesure du **ROI**
- Communication multi-canal s'appuyant sur des **écosystèmes web** en plein essor



# Ecosystème web marché flamand



# Ecosystème WBT global

					 NL	 Mailing
International	x	x	x	x		
Flandre	x	x	x	x		x
France	x	x			X	
Allemagne	x	x	(x)	x	x	
Grande-Bretagne	x	x	(x)	x		x
Pays-Bas	x		x			X
Espagne	x	x	x	x	x	X
Italie	X	x	x	x	x	x
Japon	x	x			x	x
USA	x	x	x	x	x	x
Québec	x					





# 1. Sites internet

Sites internationaux et portails locaux de promotion

Intégration et présence de opérateurs touristiques



# Sites internationaux et portails locaux de promotion

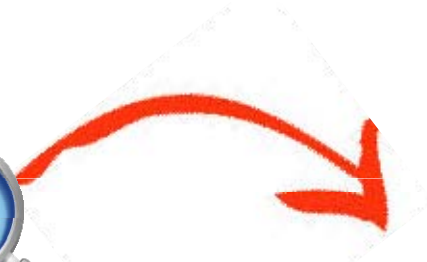
Uw land :

**WALLONIË-Brussel Toerisme**  
Ardennen en veel meer

**EEN GRATIS BROCHURE**  
ECHTE ARDENNEN  
EN WAALSE STEDEN.

**DE OOOH'S GROEIEN HIER AAN DE BOMEN.**  
Wallonië en Brussel hebben een oooh-factor die u nooit had kunnen vermoeden - en het WBT-team is er thuis tot in de onbekendste uithoekjes.  
Het WBT? Het toerismebureau voor Wallonië en Brussel. Wij gidsen u graag naar de hoogtepunten en onvermoede charmes van het zuiden des lands en helpen u ze te ontdekken en te waarderen.  
Stippel uw eigen route, daguitstap of vakantie uit! Neem gerust contact met ons op bij de voorbereiding van uw verblijf, want kiezen wordt een hele opgave. Tot dan!

**WARM AANBEVOLEN** **EVENEMENTEN**



Uw land :

- België
- Canada
- Deutschland
- España
- France
- Italia
- Nederland
- United Kingdom
- USA
- 日本 (Japan)
- International : Français
- Internationaal : Nederlands





Bezoek : Museum/Ontdekking

**Koninklijke musea voor Schone Kunsten:  
Museum voor Oude Kunst**



**Adres:**  
Rue de la Régence 3  
1000 BRUXELLES  
**KAARTEN:** Google Maps  
**Tel.:** +32 (0) 2 508 32 11  
**Fax:** +32 (0) 2 508 32 32  
**E-mail :** [info@fine-arts-museum.be](mailto:info@fine-arts-museum.be)

Het Museum voor Oude Kunst bezit een schitterend collectie schilderijen, beeldhouwwerken en tekeningen van de 15e tot de 18e eeuw. Opgebouwd rond een kern van revolutionaire vangsten en indelingen van de Franse staat, werd deze collectie constant verrijkt door de aanwinsten, giften en erfenissen van verschillende mecenasen. De schilderijen van de Ouden van de zuidelijke Nederlanden maken het grootste deel uit van deze collectie (Rogier van der Weyden, Petrus Christus, Dirk Bouts, Jeroen Bosch, Bruegel, Pieter-Paul Rubens, Jacob Jordaens, Antoon van Dyck).  
Er is ook een bijzondere collectie modellen in gebakken aarde uit de 17de en 18de eeuw, evenals een aantal mooie schilderijen die representatief zijn voor de buitenlandse scholen.



**Openingsperiode:**  
• van zondag 2 januari 2011 tot zaterdag 31 december 2011 (behalve op: maandag)  
• Dinsdag-zondag : 10:00-17:00

**Soort bezoek:** Museum/Ontdekking

**Commentaar:**

Gesloten op maandag, 1 januari, de 2de donderdag van januari, 1 mei, 1 en 11 november, 25 december.

Informatie en reservaties voor groepen. Tel.: +32 (0)2/508 33 33.

Toegang voor andersvaliden (aanmelden aan het onthaal).

MuseumCafe: open van dinsdag tot zondag van 10u tot 17u.  
MuseumBrasserie: open van dinsdag tot zondag, van 12u tot 14u30 en van 18u30 tot 22u30. Reservaties: +32 (0)2/508 35 80 -> [www.museumfood.be](http://www.museumfood.be)

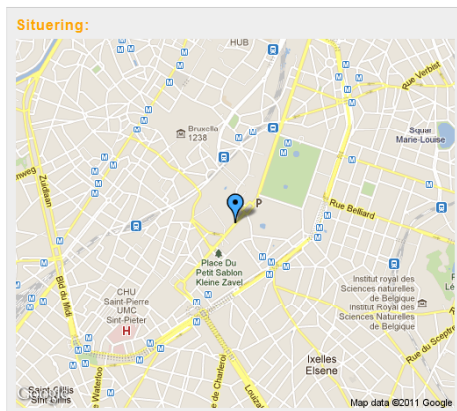
**Aanvullende informatie:**

Gratis voor de Vrienden van de Musea voor Schone Kunsten van België en elke 1e woensdagnamiddag van de maand.

**Hier meer over weten:**

**email :** [info@fine-arts-museum.be](mailto:info@fine-arts-museum.be)

**url :** <http://www.fine-arts-museum.eu>



Hallo, ik ben de hond Guido en ik neem u mee naar de site gewijd aan reizigers met Beperkte Mobiliteit in Brussel

# Intégration et présence de opérateurs touristiques:

- Fiche descriptive complète

Membres: 4 photos

Non-membres: 1 photo

– en haute définition

– avec mention des copyrights

- + Visibilité membres asbl:

➤ promotions « coups de coeur » en HP

- + Visibilité membres clubs:

➤ Packages et bons de réductions



## 2. Référencement de nos sites: SEO et SEA

Sources d'information et webwriting  
Campagnes d'achat de mots-clés  
Présence des opérateurs touristiques



# Sources d'information et SEO

- Principale source d'information: les opérateurs
- SEO:
  - Webwriting
  - Templates optimisés pour les différents types de contenus
  - Syndication facilitée par les templates

## **SEA: Campagnes d'achat de mots-clés: gestion, suivi et ROI**

- Campagne Adwords centralisée
- Outil de gestion des campagnes



# Présence des opérateurs touristiques

- Contenu: mise à jour régulière de l'information
  - Qualité du contenu
- Campagnes ciblées
  - pour les membres des clubs (Packages, promotion de brochures, ...)
  - dans le cadre des missions complémentaires (kortingsbonnen)
- Formations membres asbl: « référencement » en collaboration avec le CCT



# 3. E-mail marketing

Fidélisation et conquête : newsletters, e-mailings, concours

KPI et ROI

Présence des opérateurs touristiques





# Newsletter mensuelle France

NL FR	SVP 14 06 2011
Volume DB	20.712
Nombre d'ouvertures	6.032
Taux d'ouverture	29,12%
Nombres d'ouvertures uniques	4.209
Taux d'ouvertures uniques	20,32%
CTR	3,64%
Unique Click	754
OCR	17,91%
Unsubscribed	200
DB +1	20.512

Les images ne sont pas affichées ? Cliquez ici pour aller sur le site Web

Office Belge de Tourisme  
Wallonie - Bruxelles

JUIN 2011

## S'il vous plaît

VOTRE NEWSLETTER WALLONIE - BRUXELLES

### L'événement

**Glaces au roquefort à la moutarde ou aux épices de couscous ? Comak et GAZART est un glacier bruxellois extravagant (Oust aux Brigues, 1000 Bruxelles).**

Pour leur 12e édition, les **Journées Farnes Gourmées** ont mobilisé une soixantaine d'exploitations agricoles wallonnes. Vaches, vaches, cochons vous accueillent le 25 et 26 juin de 10 à 18 heures...

Il s'agit des Belges ! Le féminin du vélo tout nu ! Le World Naked Bike Ride d'été le 18 juin à Bruxelles. Rendez-vous Place St. Catherine à 19 h pour une balade festive de 2 heures dans la ville.

**Inoubliablement vrai**  
Nous lançons notre nouvelle campagne de communication. Vous remarquerez sûrement nos images un brin zinzin - auto-dérisation belge oblige... A cette occasion, nous vous proposons un jeu-concours. Tentez vite votre chance !

[Lire la suite...](#)



# Newsletter Allemagne

Falls dieser Newsletter nicht korrekt angezeigt wird, klicken Sie bitte [hier](#)



Belgien Tourismus  
Wallonie • Brüssel



Newsletter WALLONIE & BRÜSEL. ÜBERRASCHEND NAH.

Bonjour an alle Wallonie und Brüssel Fans!

Heute stellen wir Ihnen u. a. zwei charmante Unterkünfte, eine hochkarätige Fotoausstellung und eine literarische Entdeckungstour vor. Vielleicht ist ja der passende Tipp für einen Frühjahrsausflug in die Wallonie oder nach Brüssel dabei.

## Tipps & Angebote

**Charmant und elegant: Le Manoir d'Ivoire**  
Schmuckes B&B südlich von Namur



Zwei Zimmer und zwei Suiten wurden im englischen Landhausstil mit einem Hauch französischer Eleganz eingerichtet. Kronleuchter, antike Möbel, edles Kristall und weitläufige Räume nehmen den Gast mit auf eine Zeitreise.  
[Weitere Infos](#)

**Ländlicher Charme im "Schwalbennest"**  
Das besondere Wochenendangebot



Im verbummelten Weiler Palenge erwarten Sie farbenfrohe Zimmer, familienfreundliche Apartments und eine anspruchsvolle Landschaft.

## Veranstaltungen

» bis zum 05.06.2011  
Ausstellung "Venezianische und flämische Meister" im BOZAR in Brüssel.  
[Weitere Infos](#)

» 09.06. - 14.08.2011  
Die Ausstellung "Coincidences" im BOZAR zeigt Fotografien der amerikanisch-französischen Fotografin Sarah Moon.  
[Weitere Infos](#)

» 18.06.-19.06.2011  
Nachstellung der Schlacht von Waterloo: Einmal pro Jahr bieten zahlreiche Darsteller, die aus der ganzen Welt zusammen kommen, eine meisterhafte Nachstellung der Ereignisse aus dem Jahr 1815.  
[Weitere Infos](#)

NL DE	31/05/2011
Volume DB	14.585
Nombre d'ouvertures	6.111
Taux d'ouverture	41, 90%
Nombre d'ouvertures uniques	3.892
Taux d'ouverture unique	26,68%
CTR	6,6%
Unique Click	963
OCR	24,74%
Unsubscribed	79
DB +1	14506

	All	Unique
Site/accueil	69	56
Broschuren	117	96
Hôtel nid d'hirondelle	527	445
Hotel fosse d'outh	74	69
Manoir Ivoire	320	280
Jeff Wall	49	47
Couleur Cafe	26	24
Ven&Flam meister	27	23
Sarah Moon	23	18
Andy Warhol	24	20
grossen schrifsteller	90	79
Banner Bahn	155	143
Total	1501	1300



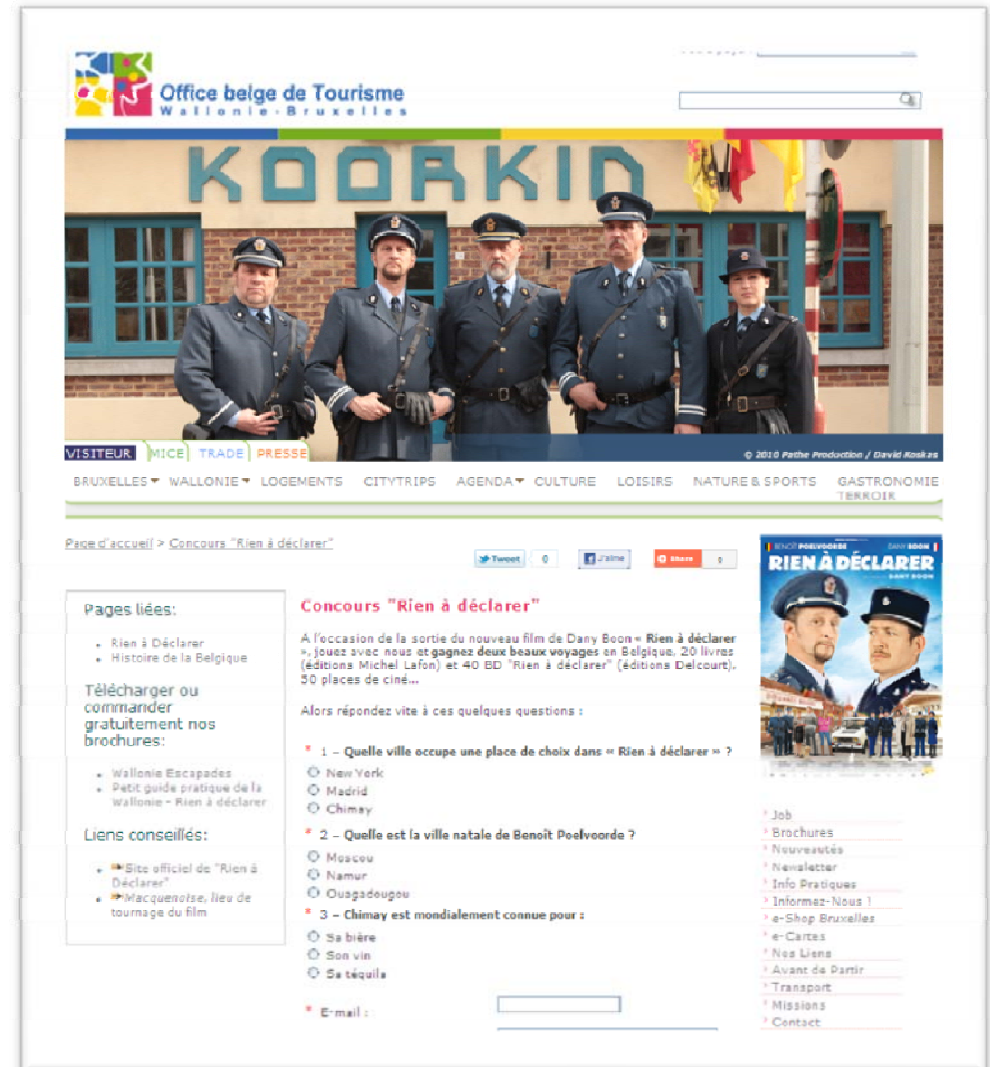
Wallonie-Bruxelles Tourisme  
WBT asbl

# Concours « Rien à Déclarer » sur Belgique-tourisme.fr

## Contexte

- Période: 28/01 – 28/02
- Objectif: s'appuyer sur la notoriété de BP et DB pour promouvoir nos destinations
- Campagne Adwords: 28/01 – 28/02
- E-mailing: 9/02
- Coût :de 1.700€ Adwords + 600€ déclaration

## Concours



The screenshot shows the website of the Office belge de Tourisme Wallonie-Bruxelles. The main banner features the movie 'KOORNIK' with five police officers in uniform. Below the banner is a navigation menu with categories like BRUXELLES, WALLONIE, LOGEMENTS, CITYTRIPS, AGENDA, CULTURE, LOISIRS, NATURE & SPORTS, and GASTRONOMIE. The main content area is titled 'Concours "Rien à déclarer"' and includes a description of the contest, a list of questions, and a sidebar with links to related pages and resources.

**Pages liées:**

- Rien à Déclarer
- Histoire de la Belgique

**Télécharger ou commander gratuitement nos brochures:**

- Wallonie Escapades
- Petit guide pratique de la wallonie - Rien à déclarer

**Liens conseillés:**

- Site officiel de "Rien à Déclarer"
- "Wallacquoise, lieu de tournage du film"

**Concours "Rien à déclarer"**

À l'occasion de la sortie du nouveau film de Dany Boon « Rien à déclarer », jouez avec nous et gagnez deux beaux voyages en Belgique. 20 livres (éditions Michel Lafon) et 40 BD "Rien à déclarer" (éditions Delcourt), 50 places de ciné...

Alors répondez vite à ces quelques questions :

- 1 - Quelle ville occupe une place de choix dans « Rien à déclarer » ?
  - New York
  - Madrid
  - Chimay
- 2 - Quelle est la ville natale de Benoît Poelvoorde ?
  - Moscou
  - Namur
  - Ouagadougou
- 3 - Chimay est mondialement connue pour :
  - Sa bière
  - Son vin
  - Sa tequila

E-mail :

**Wallonie-Bruxelles Tourisme**  
WBT asbl

## E-mailing

Si cette page ne s'affiche pas correctement, [cliquez ici](#).

# Grand jeu concours



**RIEN À DÉCLARER**  
Avec **BENOÎT POELVOORDE** et **DANY BOON**

**HALTE !**

A l'occasion de la sortie du nouveau film de Dany Boon « Rien à déclarer », jouez et gagnez un beau voyage, des places de ciné...

Un jeu concours organisé par l'Office belge de tourisme Wallonie-Bruxelles, partenaire de l'événement.



Rien à déclarer », une comédie franco-belge irrésistible avec Benoît Poelvoorde et Dany Boon.

Sortie Nord et Belgique le 26/01/2011, sortie nationale France le 2/02/2011 !



Office belge du tourisme Wallonie-Bruxelles  
274 boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS  
Tél. : 01 53 85 05 20 - Fax : 01 40 62 97 48  
Email : [info@belgique-tourisme.fr](mailto:info@belgique-tourisme.fr)

Vous avez reçu cet e-mail parce que votre adresse mail [telic@mailadresse@le](#) est présente dans notre base de données. Si vous ne souhaitez plus recevoir nos propositions de jeu, [cliquez ici](#) pour vous désabonner.

## Résultats

- Adwords: 10. 343 impressions - 12.119 clics - 0,12 CTR- 0,14 CPC
- E-mailing: envoyé à 16.212 souscripteurs
  - Taux d'ouverture: 29%
  - Taux de clic: 10,8%
- Résultats généraux:
  - Participants: 11.008
  - Nouveaux souscripteurs: 2.997
  - Coût contact: 0,75€



# Présence des membres et des clubs de promotion

- En fonction de la pertinence par marché, nous publions dans nos bulletins d'information grand-public, trade et presse :
  - vos événements
  - vos nouveaux produits
  - votre nouvel équipement
  - Des nouveautés clubs et missions complémentaires



# 4. Médias sociaux

Mise en place des réseaux sociaux

Notre communication via les réseaux sociaux

Conquête et fidélisation de nouveaux clients - KPI et ROI

Présence des opérateurs touristiques












# Mise en place des réseaux sociaux: choix stratégiques, formation, ...

- Facebook, twitter et youtube
- Création d'un pool de community managers
- Formations interne et externe













# Facebook

Facebook Likes	# Likes	Rank	7 days	1 month	3 months
 Oficina de Turismo de Bélgica : Bruselas y Valonia	8,991	293,203	+2.6%	+17.3%	+19.0%
 WALLONIA - BRUSSELS TOURISM - OFFICIAL FAN PAGE OF BELGIUM	4,866	459,140	+16.2%	+62.7%	+72.7%
 Belgian Tourist Office - North America	1,613	1,017,394	+10.1%	+14.5%	+26.0%
 Belgien-Tourismus	1,081	1,337,464	+4.3%	+92.7%	+296.0%
 Office belge de tourisme Wallonie-Bruxelles	1,454	1,094,282	+11.8%	+39.1%	+275.7%
 Ufficio Belga per il Turismo Bruxelles - Vallonia	2,563	733,131	+18.2%	+95.4%	+2273.1%
 Toerisme Belgie voor Wallonie en Brussel	15	N/A	-	-	-
 Echte Ardennen en veel meer	272	3,261,971	+5.4%	+37.4%	+174.7%
 BelgiumThePlaceto.Be - Since 2001	66	6,208,115	+17.9%	+43.5%	+120.0%

Source: wildfire.com –  
24/10/2011



# Twitter

Twitter Followers	# Followers	Rank	7 days	1 month	3 months
 @belgiuminfo	2,903	201,325	+1.9%	+6.0%	+13.5%
 @DiscoverBelgium	2,670	218,581	+0.6%	+5.7%	+14.0%
 @brusselstourism	1,201	484,646	+1.5%	+10.3%	+25.5%
 @walloniatourism	473	1,035,519	+1.1%	+28.2%	+104.8%
 @belgietoerisme	264	1,488,816	+2.3%	+7.8%	+16.3%
 @OOOHBelgie	33	N/A	-	+6.5%	+26.9%
 @WhyBelgium	57	N/A	-1.7%	-	+62.9%
 @belgicaturismo	1,112	521,562	+3.4%	+13.0%	+68.0%

Source: wildfire.com –  
24/10/2011



Wallonie-Bruxelles Tourisme  
WBT asbl



# Communication via les réseaux

- Image positive de la destination avec différents types d'infos
  - Nouveautés DB
  - Articles de presse vantant la destination
  - Vidéos de nos channels ou autres
  - Posts de partenaires
  - Photos
  - Liens vers blogs
  - ...
- 2-5 messages par jour



# Fidélisation et conquête de nouveaux clients: contenu, application, liens sponsorisés KPI et ROI

- Contenus de qualité ciblés et des avantages clients
- Un lieu d'échange d'expériences et d'information touristique
- Campagnes de liens sponsorisés et annonces
- Concours via des applications FB



# Campagne Adwords : BD et Tintin

- Campagne display: Banners
- Campagne Search : mots-clés et annonces textuelles

**Ad Preview:**

[¿Te gusta Tintin?](#)

No te pierdas la película de Tintin

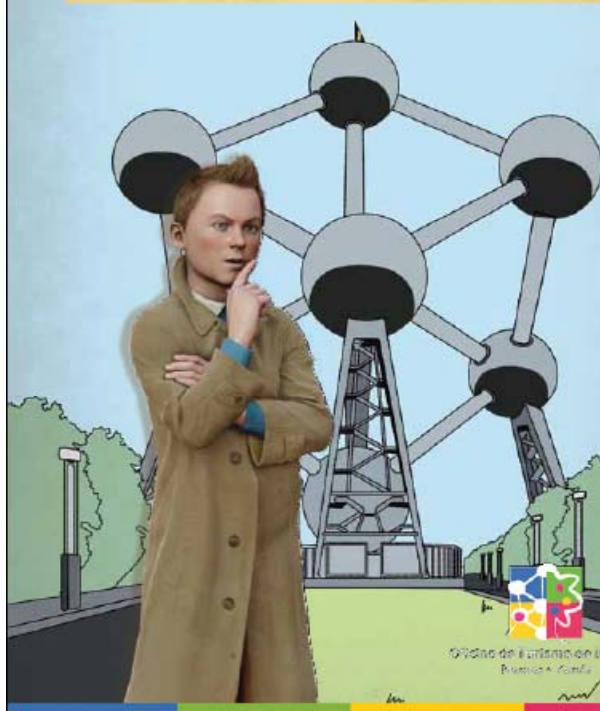
Y solicita gratis nuestro folleto

[www.belgica-turismo.es](http://www.belgica-turismo.es)



# Brochure

## SIGUIENDO LOS PASOS DE TINTÍN EN BRUSELAS Y VALONIA



## TINTÍN EL SECRETO DEL UNICORNIO

**ESTRENO  
28 DE OCTUBRE**

### LA HISTORIA

En las aventuras de Tintín: El Secreto del Unicornio, el intrépido reportero, su perro Milú, luchador y fiel y el capitán Haddock, parten en busca de un barco perdido hace mucho tiempo: *El Unicornio*, que esconde el secreto de un antiguo tesoro y la clave de una antigua maldición.

### FICHA TÉCNICA

**Director:** Steven Spielberg  
**Guionistas:** Steven Moffat  
 Edgar Wright  
 Joe Cornish  
 Hergé  
**Productores:** Steven Spielberg  
 Peter Jackson  
 Kathleen Kennedy  
**Actores:** Jamie Bell  
 Andy Serkis  
 Daniel Craig



### 9 PARQUE REAL

También llamado Parque de Bruselas, por este parque Tintín y Milú paseaban en el inicio de *El Oestro de Ottokar*.



### 10 LA ESTACIÓN DE METRO STOCKEL

En esta estación, inaugurada en 1988, los viajeros pueden admirar las siluetas de más de 140 personajes de *Las Aventuras de Tintín*. Hergé mismo realizó los bocetos poco antes de morir. Los Estudios Hergé realizaron las siluetas en el estudio antes de fijarlas en la pared al estilo de las obras de la estación.



### 11 MUSEO HERGÉ EN LOUVAIN-LA-NEUVE

En la localidad valona de Louvain-la-Neuve, un moderno edificio construido por el arquitecto Christian de Portzamparc alberga miles de objetos pertenecientes o relacionados con Georges Remi-Hergé. En pleno Bravante valón, el edificio y su integración en el entorno ya merecen la visita.

El interior es un placer para los seguidores de la obra del genial creador: planchas originales, fotografías, documentos, objetos personales, esbozos..., cientos de pistas sobre el trabajo de Hergé como grafista, publicista, diseñador y dibujante.



# Concours facebook: e-mailing

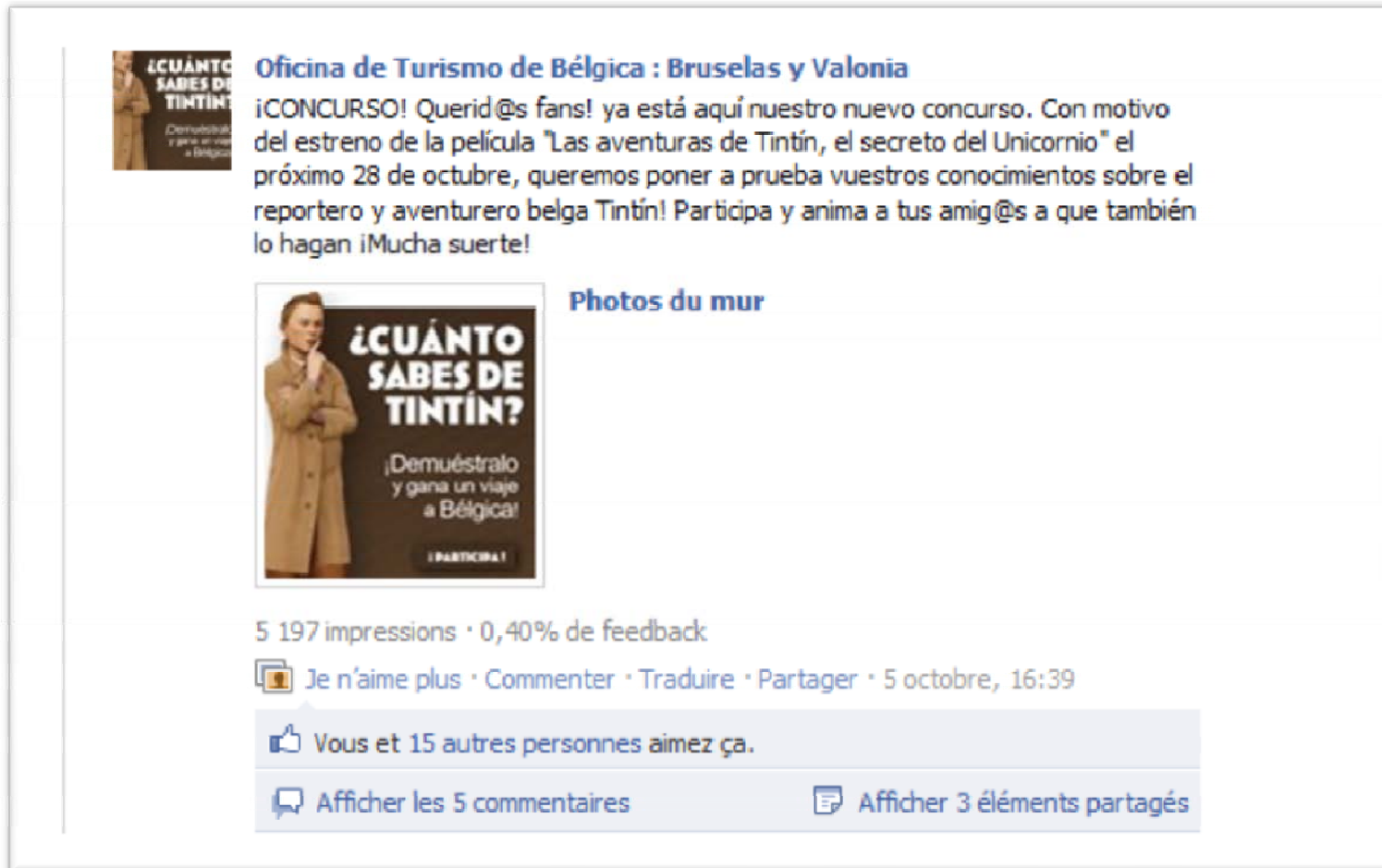


## Résultats:

Envoi	5/10/2011
DB	11.759
Taux d'ouverture unique	22,14%
Clics	794
CTR	5,24%
Unsubscribed	52



# Lancement du concours Tintin : fanpage wall




**Oficina de Turismo de Bélgica : Bruselas y Valonia**


**¿CUÁNTO SABES DE TINTÍN?**  
Demuéstralo y gana un viaje a Bélgica!



**¡CONCURSO!** Querid@s fans! ya está aquí nuestro nuevo concurso. Con motivo del estreno de la película "Las aventuras de Tintín, el secreto del Unicornio" el próximo 28 de octubre, queremos poner a prueba vuestros conocimientos sobre el reportero y aventurero belga Tintín! Participa y anima a tus amig@s a que también lo hagan ¡Mucha suerte!

**Photos du mur**

5 197 impressions · 0,40% de feedback

 Je n'aime plus · [Commenter](#) · [Traduire](#) · [Partager](#) · 5 octobre, 16:39

 Vous et 15 autres personnes aimez ça.

 [Afficher les 5 commentaires](#)  [Afficher 3 éléments partagés](#)





# Résultats: Facebook insight



Participants: Q1: 882, Q2: 626

Nouveaux souscripteurs: Q1: 402, Q2: 300



# Campagne de publicité et liens sponsorisés sur FB

## Exemple d'annonce Italie

Audience de la campagne? **1 283 349** Fréquence? **2,0** Audience sociale? **157 054** Connexions? **430** Clics? **2 808** TDC? **0.109%** Dépense? **423,68 €**

Name	Statut	Audience	Fréq.	Audience sociale	Connexions	Clics	TDC	Offre	Prix
Ufficio Belga per il Turismo Bruxelles - Vallonia 2	▶	1 282 234	1,9	154 154	421	2 734	0.110%	0,33 € CPC	0,15 € CPC

**Aperçu de la publicité** [Modifier](#)



Ufficio Belga per il Turismo...  
Scopri l'altro Belgio su Facebook. Seguiaci per saperne di più su Bruxelles e la Vallonia.

J'aime · Natacha Vandenberghe aime ça.

[Afficher dans le profil](#) · [Créer une publicité similaire](#)

**Cibles** [Modifier](#)

Cette publicité cible **17 780 740** utilisateurs :

- qui habitent dans le pays suivant : Italie
- âgées de 18 ans et plus
- qui ne sont pas encore connectées à Ufficio Belga per il Turismo Bruxelles - Vallonia

Offre suggérée : 0,09 € - 0,15 EUR

**Performance**

TDC ▼

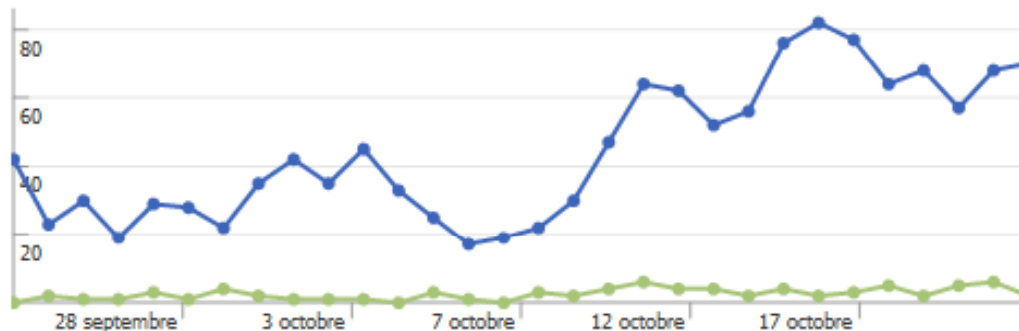


## Facebook insight

### Nouveaux « J'aime »?

par jour Total

Nouveaux « J'aime »  « Je n'aime plus »



### Sources des « J'aime »?

- 1 064 Publicités et actualités sponsorisées
- 257 Inconnu
- 7 Suggestions
- 4 Boîte « J'aime »
- 3 Profil utilisateur
- 2 Recherche





# Présence des opérateurs touristiques

- Posts d'informations dans les langues cibles en direct sur les RS ou via les community managers locaux
- Networking
- Formations membres asbl: « Médias sociaux » en collaboration avec le CCT



# Pour toute information complémentaire :

Natacha Vandenberghe  
Directrice Communication & NTIC  
Wallonie-Bruxelles Tourisme

[@: nav@opt.be](mailto:nav@opt.be)

Tél.: + 32 2 5040208

